

# BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

MARCHE MULTISERVIZI S.P.A.

marche   
multiservizi

# 2014



# Sommario

Lettera di presentazione	5
Guida alla lettura	7
<b>1. COME CREIAMO VALORE</b>	<b>10</b>
1.1 La nostra identità	11
1.1.1 I nostri servizi	11
1.1.2 La Missione e i Valori	14
1.1.3 Sostenibilità come orientamento strategico	14
1.2 Governance	16
1.2.1 Struttura societaria e assetto proprietario	16
1.2.2 Organismi di gestione e di controllo	17
1.3 Dialogo con gli Stakeholder	20
1.3.1 Le iniziative di dialogo e consultazione attive	20
1.3.2 Dialogo su Bilancio di Sostenibilità	22
1.3.3 Contenzioso	23
1.4 Il contesto normativo e l'impatto sulle attività gestite e sulla sostenibilità	24
1.5 Risultati Economici e di Gestione	25
1.5.1 I risultati economici	25
1.5.2 I risultati di gestione	28
1.6 La Distribuzione del Valore Aggiunto	28
<b>2. I CLIENTI</b>	<b>32</b>
2.1 Composizione dei Clienti	33
2.2 Tariffe e bollette	34
2.2.1 - Quadro tariffario	34
2.2.2 - Le tariffe nel territorio	35
2.3 Relazioni e contatti con i Clienti	38
2.4 Qualità dei servizi	42
2.4.1 Acqua, un prodotto di qualità	44
<b>3. I LAVORATORI</b>	<b>48</b>
3.1 Composizione	49
3.2 Turnover	51
3.3 Diversità e pari opportunità	51
3.4 Formazione	52
3.5 Sistema di remunerazione e sviluppo professionale	53
3.6 Relazioni industriali	55
3.7 Sicurezza	56
3.8 La comunicazione interna	58

<b>4. I FORNITORI</b>	<b>60</b>
4.1 La mappa dei Fornitori	60
4.2 Le ricadute sul territorio	62
4.2.1 - La creazione di occupazione indiretta	63
4.3 Il dialogo coi Fornitori	63
<b>5. GLI AZIONISTI E I FINANZIATORI</b>	<b>66</b>
5.1 Composizione degli Azionisti	66
5.2 Distribuzione dei dividendi	66
5.3 I finanziatori	66
<b>6. L' AMBIENTE E LE GENERAZIONI FUTURE</b>	<b>68</b>
6.3 Produzione e distribuzione dell'acqua potabile	70
6.4 La Fognatura e la Depurazione	75
6.5 I rifiuti raccolti	79
6.6 La raccolta differenziata	81
6.7 I rifiuti smaltiti e trattati	84
6.8 I rifiuti prodotti dall'Azienda	88
6.9 Produzione e distribuzione di energia	89
6.9.1 - I servizi energetici, distribuzione gas, illuminazione e calore	89
6.9.2 - L'energia prodotta	91
6.10 Consumo di energia e risorse	92
6.11 Emissioni in atmosfera del Gruppo	95
6.11.1 - La flotta	97
6.12 Biodiversità	98
6.13 Rapporti con le istituzioni	99
6.13.1 - Dialogo con i Comuni e gli enti locali	99
6.13.2 - Dialogo con Enti regolatori	99
6.14 Collettività	100
6.14.1 - Comunicazione	100
6.14.2 - Educazione ambientale	104
6.14.3 - Le sponsorizzazioni e le liberalità	105
Glossario	106
Tavole dei contenuti GRI	109
Dichiarazione di Assurance	113

# Lettera di presentazione

Il Bilancio di Sostenibilità è lo strumento più completo per illustrare a tutti i nostri Stakeholder quello che facciamo ogni giorno, con serietà e responsabilità, per offrire servizi sostenibili e di qualità.

I punti di forza che emergono da questo report, sui quali potremo basarci per proseguire nel nostro percorso di sostenibilità, sono soprattutto la redditività economica sempre positiva nonostante la crisi economica ed il valore degli investimenti in notevole crescita, la stabilità dell'occupazione confermata dai contratti a tempo indeterminato e la sicurezza sul lavoro provata dal calo degli indicatori di riferimento e dalle certificazioni ottenute, la tutela dell'ambiente dimostrata dall'incremento della percentuale di raccolta differenziata e dall'efficientamento energetico dei servizi.

Gli eccellenti risultati fino ad ora raggiunti sono un ulteriore stimolo per migliorare ancora e per rinnovare l'impegno a creare valore sostenibile per il territorio di riferimento come abbiamo fatto negli ultimi sette anni.

In questo Bilancio vengono utilizzate le nuove linee guida internazionali GRI-G4, più attente alla catena dei Fornitori ed alla governance complessiva del Gruppo e sono stati rimodulati i contenuti dei capitoli per una maggiore chiarezza espositiva.

Buona lettura.

Massimo Galuzzi  
*Presidente*

Mauro Tivoli  
*Amministratore Delegato*



## Guida alla lettura

Il Bilancio di Sostenibilità di Marche Multiservizi, giunto nel 2014 alla settima edizione, descrive 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), il Bilancio di Sostenibilità, oltre a rappresentare un importante mezzo di informazione e di dialogo con i propri interlocutori (Stakeholder), è diventato sempre di più 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

L'edizione 2014 è stata sensibilmente rinnovata nella struttura per una agevole lettura, sempre più orientata alle esigenze dei diversi Stakeholder. Il documento è stato strutturato in sei capitoli, nel primo dei quali è descritta l'identità e come il Gruppo crea Valore anche nella sua dimensione economica. Il resto del documento è dedicato allo sviluppo degli argomenti di principale interesse per i diversi Stakeholder, partendo dai Clienti, passando per Lavoratori Fornitori, Azionisti-Finanziatori, per poi proiettarsi verso l'Ambiente e le generazioni future.

Si precisa che Marche Multiservizi opera solo sul territorio italiano e che quindi alcuni argomenti descritti nel GRI 4 non trovano vasta trattazione nel presente report perché ampiamente coperti dalla legislazione italiana esistente (si veda tavola dei contenuti GRI in appendice).

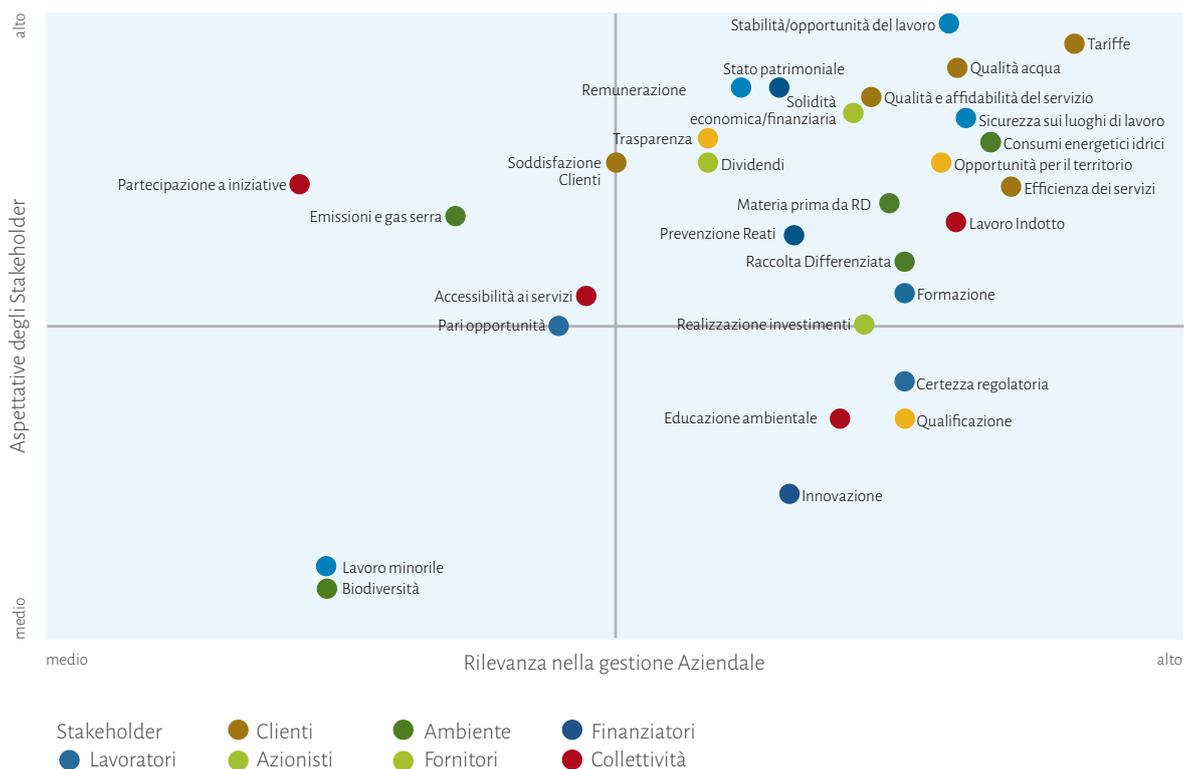
### Analisi Materialità e Rischi/Opportunità per la sostenibilità

I contenuti del Bilancio sono sempre più corrispondenti al principio di "Materialità" inserito nella guida del GRI ed evidenziano 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 durante il 2014: 35 incontri programmati con Lavoratori e con Comuni; analisi della rassegna stampa (si veda paragrafo 6.14); 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.

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 GRI4. L'identificazione delle informazioni rilevanti nell'anno di rendicontazione avviene con il supporto del gruppo operativo e di valutazione.

La mappa di sintesi di questa edizione riporta gli argomenti ritenuti di media-alta rilevanza sia per gli Stakeholder che per Marche Multiservizi. L'analisi di Materialità è stata verificata dal Comitato di Direzione Aziendale.

Analisi della materialità: aspetti e argomenti significativi



### 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 della definizione degli obiettivi di sostenibilità, delle analisi di materialità, degli standard di riferimento adottati e delle relazioni con gli Stakeholder. Nel 2014 per meglio gestire il processo di rendicontazione, è stata emessa anche una procedura di sistema QSA.

Le informazioni quali-quantitative così raccolte e documentate sono state validate dalla Funzione Aziendale di riferimento. In molti casi i dati inseriti in questo Bilancio sono parte integrante del Sistema QSA certificato, in quanto indicatori KPI periodicamente esaminati dal controllo di gestione ed approvati dal CDA. I dati e le informazioni sono riferiti all'anno solare.

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..

Nel corso del 2014 è stata svolta una valutazione sulla opportunità di allargare il perimetro di reporting ad altre Società del Gruppo non controllate. Tale analisi ha escluso questa possibilità per Hera Comm Marche poiché le quote di controllo appartengono a Hera S.p.A.. Per maggiori informazioni si rimanda al Bilancio di Sostenibilità del Gruppo Hera 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 ed è stato verificato e controllato dal Comitato di Direzione in 3 incontri specifici.

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

### Gruppo di lavoro operativo:

Francesco Gramolini, Massimo Giancarli, Cristina Pala.  
Responsabile Bilancio di Sostenibilità: Francesco Gramolini.

### Linee Guida

La struttura e i contenuti del Bilancio di Sostenibilità sono allineati alle ultime Linee Guida del GRI 4 (Global Reporting Initiative) 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 S.p.A. (con verifica dei dati inseriti da parte dell'Ente di Certificazione DNV GL). Anche questo Bilancio è soggetto alla verifica di parte terza, e da quest'edizione è stato svolto secondo la linee guida GRI-G4 2013. La verifica esterna indipendente di DNV GL (Business assurance - Italia) ne ha confermato la completa applicazione.

### Informazioni:

#### Francesco Gramolini

Via dei Canonici 144, 61122 Pesaro

Tel. 07216991

Fax. 0721699300

info@Gruppomarchemultiservizi.it

www.gruppomarchemultiservizi.it





# 1. COME CREIAMO VALORE

## 1.1 La nostra Identità

Marche Multiservizi Spa è la più grande multiutility della Regione Marche che opera nei servizi di pubblica utilità e si occupa di ciclo idrico integrato, igiene ambientale e distribuzione del gas. Eroga uno o più di questi servizi all'80% della Provincia di Pesaro e Urbino ed a 6 Comuni della Provincia di Ancona.

La storia dell'Azienda inizia oltre un secolo fa quando, a seguito di un referendum bandito dall'Amministrazione Comunale di Pesaro, viene sancita la municipalizzazione del servizio gas con la nascita dell'Azienda comunale. Da quel lontano 1913 ci sono state altre trasformazioni societarie, fino ad arrivare alla costituzione di Marche Multiservizi S.p.A. nel 2008.

In attività dai primi anni del 1900, quello che è ora MMS è il frutto del lavoro di tante persone, della ricerca del miglioramento continuo della qualità dei servizi e della loro efficienza, non dimenticando mai la tutela dell'ambiente e del territorio

rifiuti smaltiti

**187**  
migliaia di t

cittadini serviti I.A.

**272.000**

gas distribuito

**123**  
milioni di m<sup>3</sup>

### 1.1.1 I nostri servizi



#### Servizio Idrico Integrato

I Comuni serviti dal Servizio Idrico Integrato sono 54 attraverso un acquedotto di 4532 km che fornisce 17,05 milioni di m<sup>3</sup> di acqua a quasi 284.000 abitanti. L'acqua prelevata dalle fonti di approvvigionamento viene potabilizzata, immessa nella rete acquedottistica e distribuita al territorio. Le acque reflue delle reti fognarie sono depurate dai 105 impianti di depurazione gestiti. Inoltre, Marche Multiservizi fornisce acqua potabile "all'ingrosso" al Comune di Fano.



#### Servizio Energia

MMS gestisce le reti di distribuzione di gas metano che serve circa 248.000 cittadini in 40 Comuni della Provincia di Pesaro e Urbino con oltre 123 milioni di m<sup>3</sup> di gas distribuito. Tramite gli impianti di cogenerazione da biogas nelle discariche del Gruppo viene prodotta energia elettrica da fonti rinnovabili. Nei Comuni di Pesaro e Falconara Marittima viene gestito anche il servizio di pubblica illuminazione.



#### Servizi di Igiene Ambientale

Le attività di MMS nel settore ambiente coprono l'intero ciclo della gestione dei rifiuti: raccolta differenziata, spazzamento e smaltimento nelle discariche del Gruppo. Il Servizio di Igiene Ambientale è svolto in 40 Comuni della Provincia di Pesaro e in 6 della Provincia di Ancona con oltre 271.705 cittadini serviti.

clienti acqua potabile

**128.000**

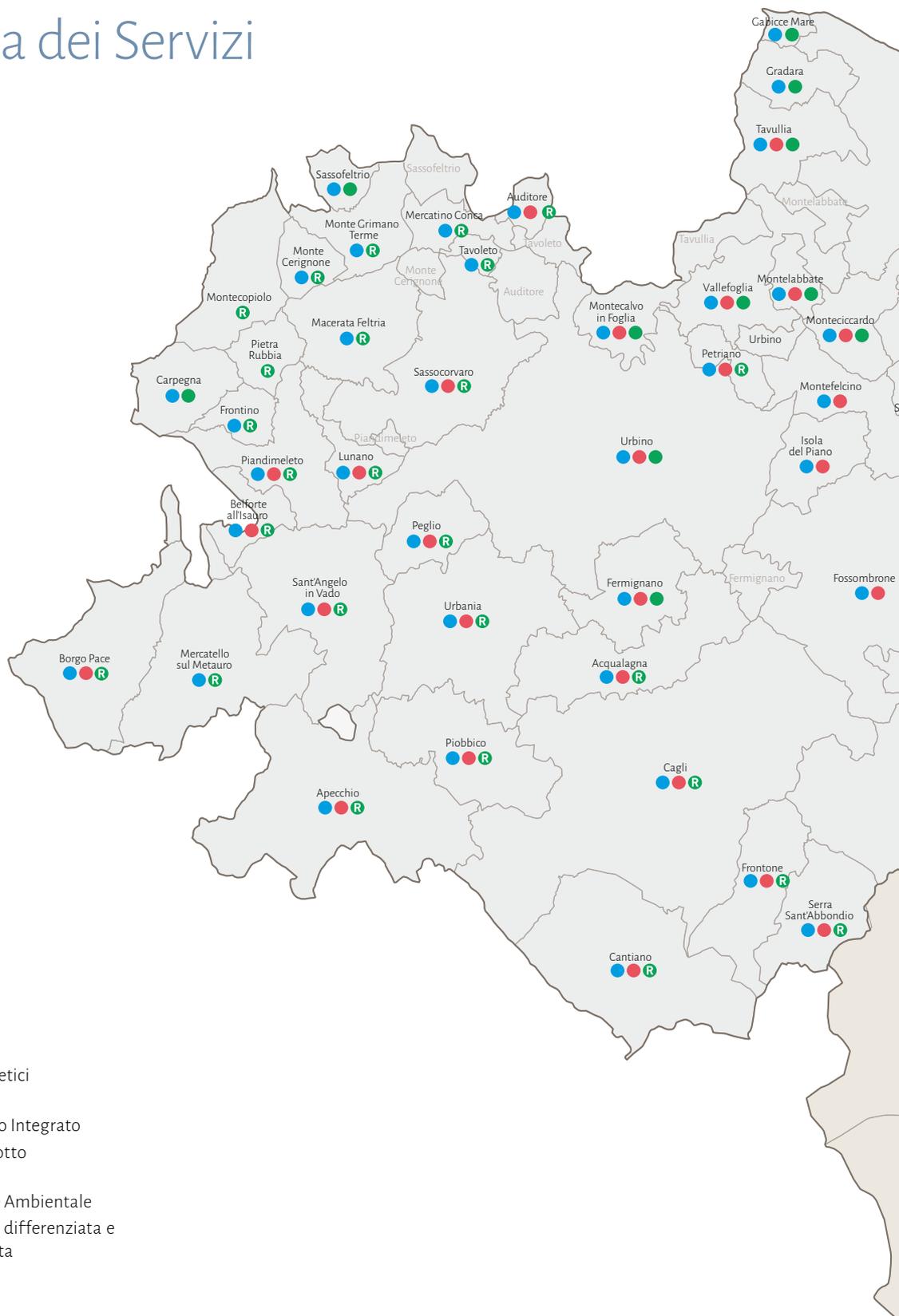
acqua distribuita

**17,05**  
milioni di m<sup>3</sup>

lavoratori a tempo  
indeterminato

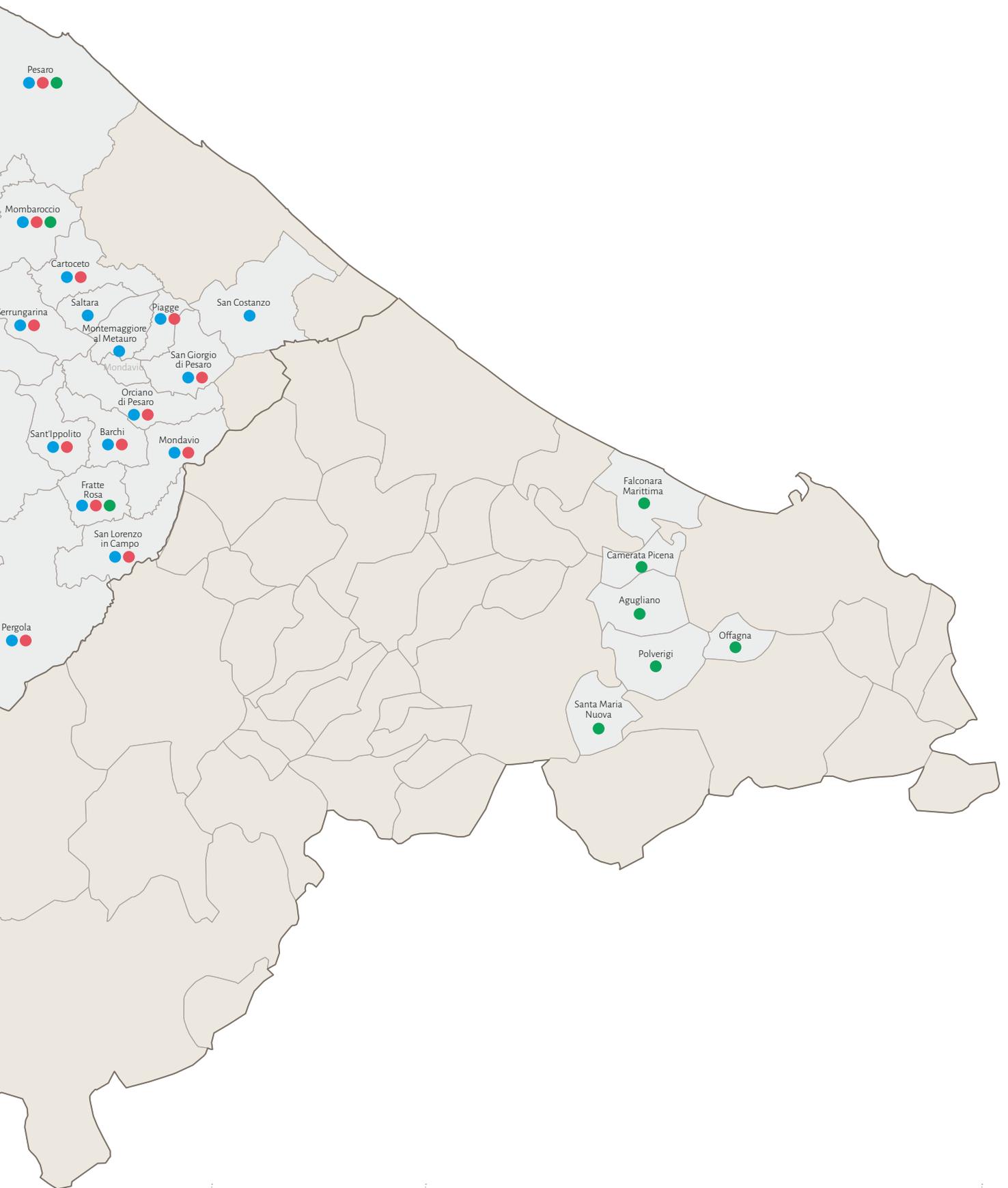
**590**  
unità

# Mappa dei Servizi



## Legenda

- Servizi Energetici
- Servizio Idrico Integrato
- A Solo Acquedotto
- Servizi Igiene Ambientale
- R Solo raccolta differenziata e indifferenziata



## 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 con i migliori standard di qualità ed a costi contenuti.

L'Azienda si impegna a salvaguardare l'ambiente ed a contribuire allo sviluppo sostenibile del territorio nella realizzazione dei suoi obiettivi d'impresa e, d'intesa con gli Enti locali di riferimento, rispetta le finalità sociali ed ambientali che la caratterizzano. 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 che sono stati trasferiti nel Codice Etico e nella rinnovata Politica QSA.

### Missione

MMS vuole essere una realtà significativa per tutti gli Stakeholder, capace di generare innovazione nel rispetto dell'ambiente e del forte radicamento territoriale, rappresentando un motivo di orgoglio e di fiducia per:

- ▶ i Clienti, perché ricevano 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 prodotta la ricchezza economica, sociale e ambientale per un futuro sostenibile;
- ▶ i Fornitori, perché siano attori della filiera del valore e partner della crescita.

### I Valori

#### Integrità:

Nel Gruppo MMS 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, si genera trasparenza nelle relazioni con i terzi e avviene il 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 dialogare con i propri interlocutori al fine di corrispondere alle attese di informazione e conoscenza degli impatti economici, sociali e ambientali delle attività aziendali.

#### Responsabilità personale:

MMS supporta i Lavoratori nell'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, attraverso la consapevolezza dei propri compiti e delle proprie responsabilità.

#### Coerenza:

MMS si impegna ad attuare quotidianamente e in ogni azione la Missione, i Valori dichiarati. Essi sono ritenuti base fondante della pianificazione strategica, della scelta 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'intento di soddisfare nel tempo le legittime aspettative di tutti coloro con cui entra in relazione: Clienti, Lavoratori, Azionisti, Fornitori, Istituzioni e Comunità Locali. L'Azienda 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:

In MMS l'agire quotidiano mira a fornire una risposta unica ed affidabile alle attese dei Clienti. Organizzazione, professionalità e cultura aziendale evolvono avendo come punto di riferimento la qualità dei servizi e l'attenzione al Cliente. La soddisfazione del Cliente rappresenta un elemento fondamentale per la crescita di MMS.

#### Efficienza:

MMS si impegna a perseguire con efficienza gli obiettivi fissati, ricercando sempre l'ottimizzazione nello svolgimento delle attività, comprese la gestione delle risorse umane, delle risorse finanziarie e tecnologiche impiegate.

#### Innovazione e miglioramento continuo:

MMS promuove l'innovazione tecnologica, organizzativa, gestionale e l'introduzione di strumenti e processi che sostengano il cambiamento per il miglioramento continuo dei servizi.

## 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 e li attua nei Piani Industriali, nel Budget e nei sistemi premianti per i dipendenti.

Il Piano Industriale di Gruppo predisposto per il periodo 2013-2016 viene aggiornato anno per anno e conferma la strategia della Azienda multiutility e l'attenzione alla creazione di valore per i principali Stakeholder, in continuità con quanto fatto in passato.

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

- ▶ nella filiera ambientale l'obiettivo è quello di potenziare e ampliare gli impianti in linea con i Piani Regionali e Provinciali sulla gestione dei rifiuti; incrementare pro-

gressivamente la raccolta differenziata minimizzando il livello dei costi legati ai modelli di raccolta territoriale e 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 adeguamenti infrastrutturali con particolare attenzione al sistema depurativo, alla riduzione della criticità degli approvvigionamenti e al contenimento delle perdite;
- ▶ nella filiera energia il Gruppo è impegnato nelle attività di preparazione della gara del Servizio di Distribuzione Gas e nella 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 in tema di sostenibilità:

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

In MMS tradurre la sostenibilità in azioni significa quindi:

- ▶ curare la dimensione sociale investendo in risorse umane, tutelando salute e sicurezza sul lavoro e 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 agli 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. Per poterne vedere l'andamento, e valutare la performance nel tempo, sono stati individuati alcuni indicatori. La tabella evidenzia i principali indicatori di sostenibilità monitorati nella gestione ordinaria in una comparazione triennale.

Nell'anno 2014, il perimetro di rendicontazione non è stato modificato e si registra un positivo andamento degli indicatori monitorati nel cruscotto di sostenibilità. 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 contrazione dei consumi energetici di circa il 11%. Il dettaglio di tali indicatori, presentato in sintesi nella tabella, sarà discusso all'interno dei diversi capitoli dedicati agli Stakeholder.

<b>INDICATORI PER STAKEHOLDER</b>			
<b>Economici (Azionisti e Finanziatori)</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Valore Aggiunto globale netto (milioni di euro)	41.638	43.193	50.945↑
ROE (Utile netto/Patrimonio netto - %)	19,39%	20,29%	27,27%↑
ROI (Risultato Operativo / Capitale Investito Netto - %)	10,78%	16,99%	13,77%↓
MOL (Margine Operativo Lordo - migliaia di euro)	23.952	26.211	27.020↑
Fatturato per dipendente (euro / 1000)	197,2	197,1	203,1↑
Investimenti (milioni di euro)	13,0	12,8	16,8↑
<b>Lavoratori</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Lavoratori a tempo indeterminato (% media annua su totale Lavoratori)	100%	100%	100%
Ore di formazione pro capite (h)	20,1	30,01	19,5↓
Lavoratori che hanno frequentato almeno un corso di formazione (%)	67,3%	92,8%	91,4%
Donne quadri e dirigenti sul totale (%)	12,7	12,3	17,8↑
Laureati (%)	11,7%	12,4%	12,5%↑
Indice frequenza degli infortuni (numero infortuni/ore lavorate X 1.000.000)	55,2	52,3	51,3↓
<b>Fornitori</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Valori di fornitura da Fornitori locali (Provincia) (%)	52,0↑	45,6	42,8
<b>Clienti</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Rispetto standard AEEG Qualità commerciale GAS (%)	99,7%	99,92%	99,97%↑
Tempo medio di risposta ai reclami (gg solari)	13,14	11,7	11,9↑
Tempo medio ponderato di attesa allo Sportello di Pesaro	14',22	11',19	9',26↓
Tempo medio di attesa allo Sportello Telefonico (sec.)	106,7	115	76,4↓

<b>Territorio e Comunità locale</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Studenti coinvolti in programmi di educazione ambientale (n)	2.500	1.365	1.420↑
Sponsorizzazioni e Liberalità (migliaia di euro)	132	68	37↓
<b>Ambientali</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Consumo di risorse energetiche (G)	304.160	287.907	255.175↓
CO2 equivalente (t)	80.994	68.321	23.298↓
Rifiuti prodotti (t)	61.899	122.515	99.206↓
Acqua non fatturata per km rete (m <sup>3</sup> /km/giorno) (2)	6,9	6,8	7,1↑
Raccolta Differenziata (%)	53,5%	55,6%	55,7%↑
Rifiuti RSU smaltiti in discarica (t)	76.772	75.625	72.268↓
Rifiuti prodotti e smaltiti impianti del Gruppo (%)	42%	39%	53↑
Qualità dell'acqua depurata rispetto limiti di legge (%) (2)	33%	27,2%	26,8% ↓
Acqua non fatturata (perdite fisiche e amministrative da acquedotto - %)	31,6%	33%	34,4%↑
Uso combustibili a ridotto impatto (metano -biodiesel) %	0,27%	0,23%	0,23%
Produzione energia elettrica da biogas discarica (MWh) (2)	16.520	16.113	16.891↑

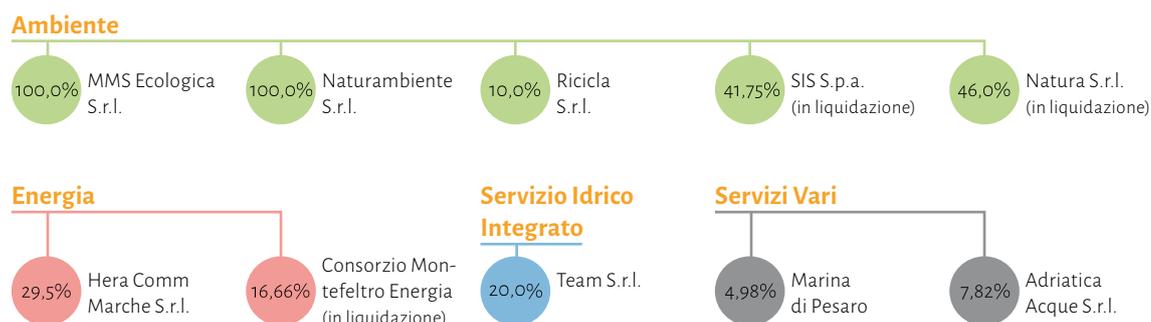
(1) è stata cambiata la modalità di determinazione  
 ↑ Andamento positivo ↓ Andamento negativo

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

## 1.2 Governance

### 1.2.1 Struttura societaria e assetto proprietario

Le partecipazioni significative che formano il Gruppo Marche Multiservizi al 31 dicembre 2014 sono rappresentate nel seguente schema:



Nel mese di gennaio 2015 è stato avviato, in linea con la recente Legge di Stabilità 2015, un processo di integrazione attraverso l'adozione di due specifici progetti di fusione per incorporazione d'azienda delle controllate MMS Ecologica Srl e Naturambiente Srl ai sensi degli artt. 2501 ter e 2505 del C.C.. Il progetto di fusione per incorporazione scaturisce dall'esigenza di procedere alla concentrazione in capo alla Società incorporante (Capogruppo) le attività svolte in precedenza dalle due Società incorporande (MMS Ecologica Srl e Naturambiente Srl). Dal mese di febbraio 2015, in attesa dell'attuazione del progetto di fusione, si è proceduto con la stipula di specifici contratti di affitto d'azienda con le due Società controllate. L'operazione si inquadra nell'ambito di un più vasto processo di semplificazione e riorganizzazione societaria avviato dalla

Capogruppo, con l'obiettivo di perseguire una maggiore flessibilità dei processi interni e di contenere i costi di struttura.

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 nel 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 Gestione dei servizi di IU e smaltimento rifiuti	MMS ECOLOGICA Gestione dei servizi di IU e smaltimento rifiuti	NATURAMBIENTE Gestione dei servizi di IU e smaltimento rifiuti
Valore della produzione (1)(2)	116.023	2.729	3.224
EBITDA(1)	26.413	390	262
EBIT(1)	10.911	253	38
Numero dipendenti a tempo indeterminato	560	11	19

(1) Dati espressi in migliaia di euro

(2) Comprensivo delle operazioni fra le Società del Gruppo

Al momento di validazione del presente Bilancio di Sostenibilità è in fase di formalizzazione la fusione per incorporazione delle due Società suddette.

I Soci di maggioranza di Marche Multiservizi sono 54 Comuni della Provincia di Pesaro e Urbino, 5 della Provincia di Rimini, 1 della Provincia di Ancona e 2 Unioni Montane, oltre alla Provincia di Pesaro e Urbino. Nel corso del 2014 si sono verificati dei lievi cambiamenti rispetto all'assetto societario risultante a fine anno: la cessione di quote del pacchetto azionario del Comune di Urbino ad Hera Spa; l'acquisizione di azioni proprie da parte di Marche Multiservizi di parte di quelle vendute dal Comune di Urbino (0,73% del totale); la cessione di quota parte del pacchetto azionario del Comune di Mombaroccio ad Hera Spa.

In seguito a tali variazioni, il capitale sociale al 31.12.2014 è pari a € 13.484.242,00 ed è detenuto per il 52,85% da Comuni ed Enti Pubblici Locali, per il 46,39% dal Socio a maggioranza pubblica Hera spa, per il 0,03% da azionariato privato e il restante 0,73% è detenuto dalla stessa Marche Multiservizi.

Assetto Proprietario		
Enti Pubblici locali 52,85%	Comuni (1)	48,12%
	Altri Enti Pubblici	4,73%
Restante 47,15%	Hera S.p.A.	46,39%
	MMS	0,73%
	Altri Privati	0,03%

(1) Comuni (60): Acqualagna, Apecchio, Auditore, Barchi, Belforte All'Isauro, Borgo Pace, Cagli, Cantiano, Cartoceto, Casteldelci, Falconara Marittima, Fano, Fermignano, Fossombrone, Fratte Rosa, Frontino, Frontone, Gradara, Isola del Piano, Lunano, Macerata Feltria, Maiolo, Mercatello sul Matauro, Mercatino Conca, Mombaroccio, Mondavio, Montecalvo, Montecerignone, Monteciccardo, Montefelcino, Montegrignano, Montelabbate, Montemaggiore, Orciano di Pesaro, Peglio, Pennabilli, Pergola, Pesaro, Petriano, Piagge, Piandimeleto, Pietrarubbia, Piobbico, Sant'Angelo in Vado, Sant'Agata Feltria, San Costanzo, San Giorgio di Pesaro, Sant'Ippolito, San Lorenzo in Campo, Saltara, Sassocorvaro, Sassofeltrio, Serra Sant'Abbondio, Serrungarina, Talamello, Tavoleto, Tavullia, Urbania, Urbino, Vallefoglia



Ai sensi dell'art.13 dello Statuto sociale, le deliberazioni dell'Assemblea ordinaria sono valide se stabilite 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.

Il processo di individuazione dei consiglieri da parte degli Enti Locali è regolato da atti e regolamenti delle singole Amministrazioni.

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 8 luglio 2014 e rimarrà in carica fino all'approvazione del Bilancio relativo all'esercizio 2016. 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 e dalla specifica normativa pubblicistica e dal D.Lgs 39/2013. Inoltre, i compensi corrisposti agli Amministratori di Marche Multiservizi S.p.A. sono riportati nella nota integrativa al Bilancio d'Esercizio 2014.

Nel corso dell'esercizio 2014, oltre agli specifici ordini del giorno, sono stati esaminati i rapporti sulla gestione presentati trimestralmente dall'Amministratore Delegato.

I componenti del Consiglio d'Amministrazione al 31 dicembre 2014 sono indicati in tabella:

NOME E COGNOME	CARICA	NOMINA
Massimo Galuzzi	Presidente	Comune di Pesaro
Mauro Tivioli	Amministratore Delegato	Hera S.p.A.
Maria Pia Gennari	Consigliere	Provincia di Pesaro e Urbino
Roberta Cardinali	Consigliere	Altri Comuni Soci
Aldo Pasotto	Consigliere	Comune di Urbino
Matteo Mercantini	Consigliere	Comune di Pesaro
Massimo Vai	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 l'8 luglio 2014 e rimarrà in carica sino all'approvazione del Bilancio relativo all'esercizio 2016.

I componenti del Collegio Sindacale al 31 dicembre 2014 sono indicati in tabella:

NOME E COGNOME	CARICA
Francesca Morante	Presidente
Carmine Riggioni	Sindaco effettivo
Fernando Lolli	Sindaco effettivo
Marcella Tiberi	Sindaco supplente
Antonio Venturini	Sindaco supplente

Inoltre, l'Assemblea dei Soci il 18-4-2014, in ottemperanza alle previsioni del DPR 251/2012, ha deliberato di integrare lo

Statuto sociale relativamente all'organo amministrativo e al Collegio Sindacale, prevedendo che la composizione di tali organi collegiali debba rispettare l'equilibrio tra i generi così come avvenuto.

### L'Organismo di Vigilanza

L'Organismo di Vigilanza, nominato dal Consiglio di Amministrazione in data 24 giugno 2011, è stato rinnovato per un triennio. Nel corso dell'anno ha svolto l'attività di competenza attraverso riunioni, acquisizioni documentali, audizione di funzionari aziendali, ecc.,

Nelle riunioni periodiche sono state svolte 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.

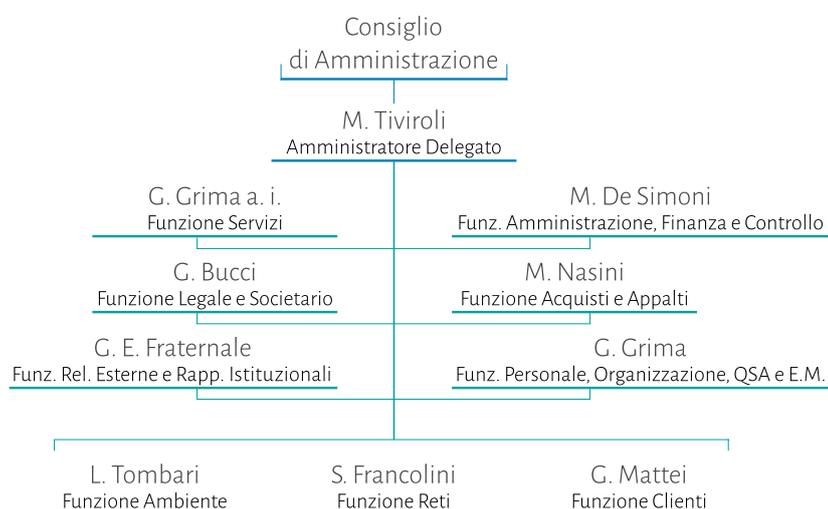
Nel corso dell'ultima seduta dell'anno, è stato anche approvato un Piano dei Controlli che prevede audit indipendenti diretti alle singole Funzioni aziendali.

### Organizzazione

L'anno 2014 ha rappresentato per Marche Multiservizi il naturale proseguimento del percorso di Lean Organization iniziato nel 2013.

Il percorso è volto al miglioramento rapido e continuo di tutti i processi e delle metodologie gestionali, alla riduzione degli sprechi e alla ricerca dell'efficienza (si veda 3.1).

La macro struttura organizzativa non ha subito variazioni nel corso del 2014, pertanto risulta così rappresentata al 31 dicembre:



In questa struttura sono presenti 3 Funzioni di Line (Ambiente, Reti e Clienti) e 6 Funzioni di Staff (Servizi, Legale e Societario, Relazioni Esterne e Rapporti Istituzionali, Amministrazione Finanza e Controllo, Acquisti e Appalti, Personale Organizzazione QSA e E.M.).

La continua analisi che l'Azienda effettua sull'assetto organizzativo è di fondamentale importanza, in quanto permette di individuare gli eventuali fattori critici su cui intervenire in modo tempestivo, al fine del raggiungimento degli obiettivi sempre più sfidanti.

Strumento fondamentale utilizzato dall'Azienda per il corretto funzionamento dell'intera struttura organizzativa è quello della delega.

La delega è un passaggio indispensabile per poter utilizzare nel modo migliore possibile le risorse umane e per farle crescere sul piano professionale.

Il sistema delle deleghe del Gruppo è articolato su due livelli: il primo è quello all'interno dei componenti del CDA che hanno delegato all'Amministratore Delegato i poteri per l'ordinaria gestione della Società, con la sola esclusione di quelli riservati per legge e per statuto all'Assemblea degli Azionisti e allo stesso CDA; il secondo livello attiene alle deleghe che l'AD ha rilasciato ad alcuni Dirigenti della società relativamente alle seguenti Funzioni: Funzione Reti (SII e Distribuzione Gas); Funzione Ambiente (ciclo della gestione integrata dei rifiuti); Funzione Amministrazione Finanza e Controllo, Funzione Personale Organizzazione, QSA e EM, Funzione Acquisti e Appalti. Le procure rilasciate ai Dirigenti conferiscono il potere di gestione delle relative aree di attività e, per quanto riguarda le funzioni Reti, Ambiente, Acquisti e Appalti e Personale, anche la responsabilità in materia Ambientale e di Sicurezza sul lavoro. Per tutte le procure è previsto un ampio potere decisionale.

### Sistema di gestione Qualità, Sicurezza e Ambiente

Marche Multiservizi è impegnata nella crescita e nel miglioramento continuo dei propri servizi e della gestione della dimensione Qualità Sicurezza e Ambiente attraverso l'adozione di un Sistema di Gestione Integrato QSA conforme agli standard certificati ISO 9001, 14001 e OHSAS 18001. Nella rinnovata Politica QSA integrata con aspetti di sostenibilità, approvata dal Consiglio d'Amministrazione il 18/12/2014, 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) consultabili attraverso il portale intranet aziendale e periodicamente aggiornati.



Nel 2014 Marche Multiservizi ha predisposto un Piano di Visite Ispettive diviso in tre diverse sessioni, per un totale di 30 audit. Il consuntivo delle Verifiche Ispettive Interne 2014 evidenzia quanto segue: sono state eseguite 27 Verifiche Ispettive Interne di cui 24 anche con focus sulla sicurezza, oltre a 3 Verifiche Ispettive Esterne che hanno interessato i Fornitori strategici (con particolare attenzione su aspetti di Sicurezza e Ambientali).

Sono state rilevate complessivamente 52 Non Conformità (di cui 13 relativamente alla gestione dei beni e 39 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 definizione di obiettivi di Qualità, Sicurezza, Ambiente integrati con la Sostenibilità e di monitorarne l'andamento.

Il controllo e reporting dei KPI è svolto su 34 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 EROGATI	UNITÀ DI MISURA	LIVELLO BASE	LIVELLO OBIETTIVO	ANNO 2012	ANNO 2013	ANNO 2014 (1° trim)	ANNO 2014 (2° trim)	ANNO 2014 (3° trim)	ANNO 2014 (4° trim)	ANNO 2014 (totale)	RAPPRESENTAZIONE GRAFICA
Gas	Efficacia su tempo d'arrivo pronto intervento Gas	%	90	100	98,16	98,65	99,67	99,61	99,6	97,52	<b>99,1</b>	
Acqua	Efficienza idrica del processo di potabilizzazione	%	10	2	3	3,07	2,29	2,13	3,06	2,17	<b>2,41</b>	
Depurazione	Efficacia del sistema depurativo	%	70	25	29,29	35,97	34,68	35,97	36,67	36,54	<b>35,97</b>	
Ambiente	Indice di svuotamento	%	95	100	98,53	100	100	100	100	100	<b>100</b>	
Smaltimento	Indice d'ingresso rifiuti Ca' Asprete	ton/conf.	4	6	3,87	4,55	6,29	5,84	6,02	5,19	<b>5,84</b>	
Clienti	Tempo medio di risposta ai reclami	gg	25	10	12,55	11,53	11,05	11,36	11,69	14,21	<b>12,08</b>	

\*Indicatore Standard di significatività (IS): è calcolato attraverso una formula uguale per tutti gli indicatori ed esprime il posizionamento in percentuale tra il livello base ed il livello obiettivo. È utile per confrontare tra loro l'andamento di indicatori di natura diversa.

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 la Certificazione di Qualità ISO 9001:2008 ed è stata rinnovata quella Ambientale ISO 14001:2004.

La Certificazione di Qualità è estesa a tutti i servizi offerti con omogenee e affidabili modalità operative e gestionali e con una politica QSA validata per l'intero campo di applicazione. Inoltre, la Certificazione Ambientale ISO 14001:2004 per le discariche di Ca' Asprete e Ca' Lucio garantisce la filiera dello smaltimento dei rifiuti, sia dal punto di vista della tracciabilità che degli impatti ambientali. Dal 2014 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 2014 MMS ha rinnovato con successo la Certificazione OHSAS 18001 per tutti i servizi.

### L'Unità Bilancio di Sostenibilità

Costituita nel marzo 2012 in staff alla Direzione del Personale, l'Unità Bilancio di Sostenibilità, Energy Management e Ricerca e Sviluppo ha 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 e Marche Multiservizi rivolge attenzione a tutte le loro aspettative.

### 1.3.1 Le iniziative di dialogo e consultazione attive

Anche nel corso del 2014, le iniziative di dialogo e consultazione sono proseguite con maggiore attenzione al territorio nella sua dimensione sociale e ambientale, agli Azionisti e alle generazioni future, come meglio descritto al paragrafo 6.13. Di seguito sono indicate le principali interazioni con gli Stakeholder di riferimento.

STAKEHOLDER	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>Stabilità del posto di lavoro</li> <li>Clima interno</li> <li>Pari opportunità</li> <li>Conciliazione vita/lavoro</li> <li>Valorizzazione</li> <li>Sicurezza sui luoghi di lavoro</li> <li>Retribuzione</li> <li>Formazione</li> <li>Cultura sostenibile</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incontro di presentazione del Bilancio di Sostenibilità con tutti i Lavoratori del Gruppo nel giugno 2014;</li> <li>Due incontri allargati con Direzione su andamento generale e sviluppi futuri;</li> <li>Incontri sul tema della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro con dipendenti e Responsabili dei Lavoratori per la sicurezza;</li> <li>Informazioni e comunicazioni interne disponibili sul portale Intranet Aziendale "Noi MMS";</li> <li>Diffusione del periodico interno "Noi MMS insieme" redatto con cadenza bimestrale</li> <li>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.</li> </ul>
CLIENTI	Clienti Associazioni dei consumatori	Sito web Indagine telefonica Bollette Sportello Telefonico Sportelli Clienti	<ul style="list-style-type: none"> <li>Qualità ed affidabilità del servizio</li> <li>Accessibilità ai servizi</li> <li>Tariffe</li> <li>Chiarezza della bolletta</li> <li>Newsletter</li> <li>Comunicazione e informazione</li> <li>Trasparenza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indagine di Customer Satisfaction - Indicatori KPI di qualità;</li> <li>Standard qualità di servizio;</li> <li>Informazioni e notizie via mail agli utenti registrati allo "Sportello MMS online";</li> <li>Pubblicazione trimestrale dei dati sulla qualità dell'acqua e semestrali per i dati ambientali sul portale internet;</li> <li>Incontro di presentazione del Bilancio di Sostenibilità;</li> <li>Invio newsletter periodiche con informazioni e aggiornamenti sui servizi erogati;</li> <li>Sezione "amministrazione trasparente" sul sito.</li> </ul>
AZIONISTI	Azionisti privati Azionisti pubblici	Incontri periodici Sito web Assemblea dei Soci	<ul style="list-style-type: none"> <li>Azienda e territorio</li> <li>Efficienza del servizio</li> <li>Investimenti locali</li> <li>Situazione economica</li> <li>Dividendi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incontri periodici con i Comuni Azionisti e gli altri Azionisti Pubblici e Privati (30 incontri con i singoli Comuni principalmente sulle tematiche relative ai sistemi tariffari, alle tematiche ambientali e ai servizi svolti in generale).</li> <li>Incontri annuali generali con tutti i Comuni Soci;</li> <li>Presentazione del Bilancio Economico e di Sostenibilità;</li> <li>Assemblea dei Soci;</li> <li>Bilancio economico on line;</li> <li>Comunicati all'approvazione del Bilancio d'Esercizio.</li> </ul>
FORNITORI	Tutti i Fornitori	Sito web Media	<ul style="list-style-type: none"> <li>Continuità del rapporto</li> <li>Qualificazione</li> <li>Condizioni negoziali</li> <li>Trasparenza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Area dedicata nel portale internet;</li> <li>Sistemi di qualifica;</li> <li>Questionario Sostenibilità dedicato ad approfondire il dialogo e la collaborazione in termini di sostenibilità economica, sociale ed ambientale con i principali Fornitori del Gruppo;</li> <li>Sistemi di gara trasparenti e pubblicizzati;</li> <li>Condivisione del percorso di sostenibilità intrapreso da MMS attraverso la comunicazione delle iniziative riguardo a salute e sicurezza dei luoghi di lavoro, risparmio energetico e salvaguardia ambientale.</li> </ul>
FINANZIATORI	Banche Istituti di credito	Sito web Documentazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>Continuità del rapporto</li> <li>Solidità economica e patrimoniale</li> <li>Adeguate informazione</li> <li>Investimenti</li> <li>Innovazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presentazione Bilancio Economico e Bilancio di Sostenibilità;</li> </ul>

PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	Enti Amministrazioni locali e statali	Incontri programmati e/o su richiesta Sito web Documentazione Iniziative sociali, ambientali, culturali e sportive Campagne informative Visite in impianti	<ul style="list-style-type: none"> <li>► Comunicazione trasparente</li> <li>► Attenzione al territorio</li> <li>► Rispetto delle leggi</li> <li>► Innovazione</li> <li>► Partnership</li> <li>► Investimenti occupazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>► Presentazione del Bilancio di Sostenibilità anche con video e tascabile 5 anni di sostenibilità.</li> <li>► Incontri periodici con i Sindaci dei Comuni sulle principali tematiche dei servizi MMS (30 nel 2014)</li> <li>► Assemblee pubbliche sul tema della gestione dei rifiuti e della raccolta differenziata.</li> <li>► Comunicazioni periodiche sullo stato dei lavori.</li> <li>► Incontri con Enti ed Istituzioni locali e nazionali di interesse</li> <li>► Sponsorizzazioni e liberalità a iniziative culturali, sociali e ambientali</li> <li>► Partecipazioni a premi e concorsi sulla sostenibilità</li> <li>► Campagne informative e di sensibilizzazione sull'uso dell'acqua di rubinetto e sulla raccolta differenziata</li> </ul>
	AMBIENTE	Ecosistema Associazioni Generazioni future Cittadini del territorio	Sito web Visite guidate in impianti Incontri nelle scuole Campagne informative	<ul style="list-style-type: none"> <li>► Produzione di energia da fonti rinnovabili</li> <li>► Risparmio energetico, idrico e di risorse in genere</li> <li>► Creazione valore ambientale e sociale</li> <li>► Emissioni di gas serra in atmosfera</li> <li>► Gestione razionale rifiuti e acqua</li> <li>► Produzione di rifiuti odori ed emissioni</li> </ul>

### 1.3.2 Dialogo su Bilancio di Sostenibilità

Nel mese di giugno si è svolta a Pesaro la presentazione e il confronto sul Bilancio di Sostenibilità 2013 con i dipendenti del Gruppo e la partecipazione diretta del Presidente edell'Amministratore Delegato.



Il "mini bilancio" di Sostenibilità presenta in maniera chiara e sintetica le più significative attività di sostenibilità economica, sociale e ambientale attraverso alcuni degli indicatori di riferimento per i principali Stakeholder.

Sul portale del Gruppo ([www.gruppomarchemultiservizi.it](http://www.gruppomarchemultiservizi.it)) è online il video che illustra in pochi minuti la storia e l'identità aziendale e spiega i principali aspetti della sostenibilità sviluppati negli ultimi anni.



#### TOP UTILITY AWARD

Il Gruppo MMS ha partecipato con alla terza edizione 2014 del Top Utility Award, premio dedicato alle utilities italiane. Complessivamente l'Azienda ha riportato ottimi risultati giungendo in finale sia come migliore Azienda in assoluto, che per la categoria sostenibilità. Il Top Utility Award esamina il quadro economico e la situazione finanziaria dell'ultimo triennio, la gestione operativa, la comunicazione, la sostenibilità sociale e ambientale, il rapporto con i consumatori e con il territorio, il patrimonio tecnologico e l'innovazione per valutare le performance delle principali utility attive sul territorio italiano, evidenziandone eccellenze e criticità.

#### IL RAPPORTO CON LE IMPRESE LOCALI

Ad aprile 2014 si è svolto l'incontro annuale con le imprese edili locali per far conoscere il sistema di affidamento dei lavori e di qualificazione Fornitori del Gruppo. L'obiettivo di questi incontri è quello di favorire lo sviluppo di una rete di collaborazione locale e la redistribuzione delle risorse aziendali al territorio di riferimento. All'incontro hanno partecipato anche le associazioni Confindustria Pesaro e Urbino, CNA, Confartigianato, API, Artigianato Metaurense, Associazione CLAAI, Legacoop Pesaro e Urbino.

Nel corso del 2014, in occasione della Festa dell'albero nel Comune di Mombaroccio, Marche Multiservizi ha partecipato con una iniziativa per sensibilizzare i bambini delle scuole presenti ad aver cura della pulizia del bosco e del suolo pubblico in generale, oltre ad educarli alla pratica della corretta differenziazione dei rifiuti.

#### IL CENTRO DEL RIUSO DI URBINO

Nel mese di marzo è stato aperto il Centro del Riuso di Urbino all'interno del Centro di raccolta differenziata di Via Molino del Sole 17 (località Sasso).

Il Centro del Riuso è uno spazio a disposizione di tutti i cittadini 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. Tutte le informazioni sui Centri del Riuso MMS sono sul sito [www.gruppomarchemultiservizi.it](http://www.gruppomarchemultiservizi.it).

### 1.3.3 Contenzioso

A fine 2014 risultano pendenti, nei vari gradi in cui si articola la giurisdizione ordinaria, tributaria ed amministrativa, 82 controversie.

Più nel dettaglio: 12 davanti al giudice amministrativo di cui 2 relative ad un contenzioso con prestatori di servizi ; 16 davanti al giudice del lavoro di cui 14 da parte di dipendenti di appaltatori e subappaltatori che invocano la responsabilità solidale di Marche Multiservizi ex art. 29 D. Lgs. n. 276/2003 e 2 in materia di CIC; 2 davanti al giudice tributario relative alle Società controllate Naturambiente srl ed MMS Ecologica srl; le restanti davanti al giudice ordinario (Tribunale e Corte di Appello).

La parte restante pendente davanti al 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 5 controversie con appaltatori di lavori, aventi ad oggetto l'inadempimento contrattuale e/o la richiesta di maggiori compensi ed infine 12 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 2014 risultano pendenti 4 procedimenti penali a carico di Amministratori e dirigenti della società: 3 (di cui una a carico dell'AD di Naturambiente srl assolto in primo grado ed pendente in appello proposto dal PM) hanno ad oggetto contestazione di violazioni contravvenzionali in materia ambientale, 1 ad abuso edilizio. Un ulteriore procedimento promosso nei confronti del Direttore della Funzione Ambiente per lesioni colpose è in via di estinzione per remissione di querela.

Si evidenzia che nel corso del 2014 le due controllate Naturambiente ed MMS Ecologica sono state entrambe destinatarie di due verbali di accertamento dall'ARPAM per presunta violazione delle prescrizioni contenute nell'AIA. Sono state formulate controdeduzioni e, a tutt'oggi, la Provincia non si è ancora pronunciata.

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

## 1.4 Il contesto normativo e l'impatto sulle attività e sulla sostenibilità

La normativa sui Servizi Pubblici Locali (SPL) ha avuto negli ultimi mesi del 2014 interventi normativi di rilievo.

Per quanto riguarda in generale il SPL è stato rafforzato ulteriormente il principio di organizzazione territoriale per ambiti con alcune modifiche ed aggiunte al testo dell'art. 3bis D.L. 13 agosto 2011 n.138 ad opera della Legge di Stabilità 2015 ( Legge 23/12/2014 n.190).

La Legge di Stabilità 2015 ha inoltre fissato dei criteri per la riorganizzazione e riduzione delle società partecipate dagli Enti Locali in generale e, per quanto riguarda le società partecipate esercenti SPL di rilevanza economica ha fissato il criterio dell'aggregazione delle stesse.

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 del Ministero dello Sviluppo Economico e regolatori di AEEGSI, e, per il Servizio Ambiente ed Idrico Integrato le norme contenute nel D.Lgs. 152/2006 ( Codice Ambientale).

Per quanto riguarda il Servizio Distribuzione Gas va rilevato che la scelta dell'affidamento mediante gara per Ambiti territoriali Ottimali, fissata dalle norme contenute nel D.Lgs. 164/2000, nel D.L. n.159/2007 ed ai Decreti Ministeriali di attuazione emessi nel corso del 2011, non ha subito modifiche. Nel corso del 2014 sono state adottate alcune disposizioni finalizzate a rafforzare e a dare impulso alle gare per l'affidamento del servizio, quali il D.L.23/12/2013 n.145 il D.L. n. 91 del 24/06/2014. Per effetto di tali norme, la scadenza dell'ATEM di Pesaro e Urbino è attualmente l'11/03/2015.

La novità più importante è il Decreto del Ministero Sviluppo Economico del 24/05/2014 con il quale sono state approvate le Linee Guida su " Criteri e modalità applicative per la valutazione del valore di rimborso degli impianti di distribuzione di gas naturale"

Relativamente al Servizio Idrico Integrato è intervenuto l'art. 7 del D.L. n. 133/2014 che ha approntato modifiche importanti al Testo Unico Ambientale (D.Lgs. n. 152/2006).

Viene reintrodotta all'art. 147 il principio di unicità della gestione a livello d'ambito, già previsto nell'originario testo dell'articolo prima della sostituzione con il principio dell'unicità.

Per quanto riguarda l'affidamento del servizio viene abrogato l'art. 150 che richiama, in merito all'affidamento, l'art. 113 del TUEL, parzialmente abrogato dal referendum del 2011. Viene quindi introdotto l'art. 149 bis che ora contempla espressamente le modalità e forme previste dall'ordinamento comunitario e cioè: l'in house; la gara europea per l'affidamento in concessione; la gara a doppio oggetto per la scelta del socio privato a termine.

La norma chiave del nuovo regime è l'art. 172 (gestioni esistenti) che viene totalmente riscritto. La finalità è quella di avviare un percorso graduale per il conseguimento dell'obiettivo del gestore unico di ambito, ma il processo è piuttosto macchinoso e lascia dei punti non chiari; segue, quindi, un'esposizione delle previsioni contenute nei singoli commi.

Per il servizio rifiuti dal punto di vista della disciplina generale nazionale e regionale non vi sono state modifiche di rilievo. Dal punto di vista amministrativo di rilievo vi è stata l'adozione della proposta di Piano regionale dei rifiuti e del relativo rapporto ambientale da parte della Giunta Regione Marche con delibera n. 871 del 21/07/2014.

Marche Multiservizi, nei termini di rito, ha formulato osservazioni e proposte di modifica sugli aspetti inerenti il ciclo e la gestione dei rifiuti.

Sul fronte ambientale per le novità normative si rimanda al paragrafo 2.2.1.

Infine, è da segnalare che nel corso dell'anno è stata avviata l'elaborazione, da parte della Regione Marche, del nuovo Piano Regionale per la Gestione dei Rifiuti (PRGR): il 25 marzo 2013 la Giunta regionale ha approvato il documento preliminare del PRGR, posto in consultazione fino a inizio giugno 2013. Il Documento, oltre a ribadire la necessità di perseguire gli obiettivi di raccolta differenziata (RD), di minimizzare il conferimento in discarica e di raggiungere un'autosufficienza regionale per lo smaltimento dei rifiuti, ha tracciato uno scenario al 2020 caratterizzato da un decremento della produzione pro capite di rifiuti pari al 25%, dal raggiungimento di RD del 70% e da un corrispondente recupero di materia pari al 60%.

Sul fronte energetico, per quanto riguarda l'incentivazione della produzione di energia termica da fonti rinnovabili e l'efficienza energetica, nel corso del 2013, si sono susseguiti una serie di disposizioni attuative dei DM pubblicati il 28 dicembre 2012. Di tali decreti, uno norma l'incentivazione della produzione di energia termica da fonti rinnovabili ed interventi di efficienza energetica di piccole dimensioni, l'altro determina gli obiettivi quantitativi nazionali di risparmio energetico che devono essere perseguiti dalle imprese di distribuzione dell'energia elettrica e gas per il triennio 2013-2016, potenziando il meccanismo dei certificati bianchi.

Allo stato attuale, il Decreto è all'esame della Camera per l'approvazione della legge di conversione.

# 1.5 Risultati economici e di gestione

## 1.5.1 I Risultati economici

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 razionaliz-

zazione e all'ottimizzazione delle risorse e degli investimenti. I risultati dell'esercizio 2014 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 €)	2012	2013	2014
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	112.016	111.684	113.201
Variazione rimanenze prodotti in semilavorati e finiti	0	0	0
Variazione lavori in corso su ordinazione	0	0	0
Incrementi immobilizzazioni per lavori interni	3.078	2.630	2.860
Altri ricavi e proventi	3.213	2.942	3.759
<b>Totale Valore della Produzione</b>	<b>118.307</b>	<b>117.256</b>	<b>119.820</b>
Acquisti materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	-9.003	-7.572	-8.189
Costi per servizi	-38.620	-37.098	-37.003
Costi per godimento beni di terzi	-10.762	-10.432	-10.642
Costi per il personale	-30.848	-30.873	-32.102
Variazione rimanenze materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	35	-60	-23
Oneri diversi di gestione	-5.157	-5.011	-4.842
<b>Margine Operativo Lordo</b>	<b>23.952</b>	<b>26.211</b>	<b>27.020</b>
Ammortamenti e svalutazioni	-11.684	-9.804	-10.225
Accantonamenti per rischi e altri accantonamenti	-5.514	-4.796	-5.647
<b>Reddito Operativo</b>	<b>6.754</b>	<b>11.611</b>	<b>11.147</b>
Proventi finanziari	1.350	1.508	1.573
Oneri finanziari	-1.110	-787	-821
<b>Totale proventi e oneri finanziari</b>	<b>240</b>	<b>721</b>	<b>752</b>
Rivalutazioni	0	0	0
Svalutazioni	0	0	0
<b>Totale delle rettifiche</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Proventi straordinari	3.259	1.736	7.957
Oneri straordinari	-572	-2.536	-1.836
<b>Totale proventi e oneri straordinari</b>	<b>2.687</b>	<b>(800)</b>	<b>6.122</b>
Risultato ante imposte	9.681	11.532	18.021
Imposte sul reddito	-4.116	-4.775	-6.346
<b>Reddito netto</b>	<b>5.565</b>	<b>6.758</b>	<b>11.675</b>

Il valore della produzione dell'esercizio 2014 è pari a 119,8 milioni di euro, con un incremento del 2,1% rispetto ai 117,3 milioni di euro del 2013.

Tale risultato è determinato dall'incremento del valore della produzione del Servizio Idrico Integrato per 1,2 milioni di euro di cui 0,7 milioni di euro derivante dall'applicazione del Metodo Tariffario Transitorio AEEGSI, dall'incremento dei ricavi del Servizio Ambiente per 2,1 milioni di euro derivanti da maggiori ricavi relativi alle prestazioni svolte nei confronti di Comuni Soci (0,3 milioni di euro), allo smaltimento dei rifiuti presso le discariche (2 milioni di euro) e un decremento dei valori delle vendite dei prodotti recuperati, dalla contrazione del valore della produzione del Servizio Energia (distribuzione gas naturale – illuminazione pubblica) per 0,6 milioni di euro determinato principalmente dalla modifica del contratto di service stipulato nei confronti di Hera Comm Marche Srl per un importo pari a 0,8 milioni di euro e mitigato dall'incremento delle capitalizzazioni interne ed altri ricavi minori. L'incremento dei costi operativi per 0,53 milioni di euro (+0,87%) è riconducibile prevalentemente all'acquisto di materie prime e materiali per un importo di 0,6 milioni di euro.

Il Margine Operativo Lordo consolidato di Gruppo al 31 dicembre 2014 si incrementa di 0,8 milioni di euro passando da 26,2 milioni di euro del 2013 a 27 milioni di euro del 2014 con una variazione positiva del 3,09%.

Gli ammortamenti, gli accantonamenti e le svalutazioni si incrementano del 8,2%, passando dai 14,6 milioni di euro

dell'esercizio precedente ai 15,9 milioni di euro dell'anno. Tale variazione è attribuibile principalmente all'accantonamento al fondo rischi relativo al contenzioso sugli aiuti di Stato delle Società SIS e Natura in liquidazione per 1,9 milioni.

Alla luce di quanto sopra, l'esercizio 2014 chiude con una leggera contrazione dell'utile operativo che passa da 11,6 milioni di euro a 11,1 milioni di euro.

La gestione finanziaria rileva un lieve miglioramento passando da 0,72 milioni di euro dell'anno precedente a 0,75 milioni di euro dell'anno corrente con uno scostamento del 4,2%, continuando a beneficiare della contrazione degli oneri finanziari registrati già nell'esercizio precedente e dovuti alla attenta gestione della leva finanziaria e al corretto uso degli strumenti di finanziamento a tasso variabile di medio/lungo termine, con la conseguentemente diminuzione del peso degli oneri finanziari.

Il risultato ante imposte passa da 11,5 milioni di euro del 2013 a 18 milioni di euro nel 2014, beneficiando della considerevole variazione dei proventi straordinari dovuti principalmente alla sentenza del Tribunale di Pesaro Sezione Lavoro con la quale viene riconosciuta la restituzione di contributi minori erroneamente versati dal 1990 al 2000 all'INPS e che ha portato sopravvenienze attive per 6,5 milioni di euro. Le imposte sul reddito, su una base imponibile così incrementata passano da 4,8 milioni di euro a 6,3 milioni di euro (+1,5 milioni di euro) evidenziando la riduzione del tax rate che passa dal 41,4% del 2013 al 35,21% dell'esercizio 2014 attestando l'utile netto a 11,7 milioni di euro.

<b>STATO PATRIMONIALE</b> (migliaia di euro)	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Capitale fisso	112.821	118.832	<b>124.292</b>
Capitale circolante netto	- 5.775	- 2.803	<b>8.617</b>
(Fondi)	- 44.411	- 47.678	<b>-51.958</b>
<b>CAPITALE INVESTITO NETTO</b>	<b>62.635</b>	<b>68.351</b>	<b>80.950</b>
Patrimonio netto	28.699	33.299	<b>42.816</b>
Debiti finanziari a lungo	29.425	26.552	<b>23.688</b>
Debiti finanziari a breve	8.869	16.891	<b>22.822</b>
Disponibilità liquide	- 4.359	- 7.392	<b>-7.376</b>
Crediti finanziari infraGruppo	0-	- 1.000	<b>-1.000</b>
Posizione finanziaria netta	33.936	35.052	<b>38.134</b>
<b>CAPITALE ACQUISITO</b>	<b>62.635</b>	<b>68.351</b>	<b>80.950</b>

Il capitale investito netto si è incrementato del 18,4% passando da 68,4 milioni di euro a 80,9 milioni di euro.

Il capitale fisso al 31 dicembre 2014 ammonta a 124,3 milioni di euro contro i 118,8 milioni di euro dell'anno 2013 con un incremento del 4,59%. Tale variazione, pari a 5,5 milioni di euro, è riconducibile agli investimenti di periodo al netto delle dismissioni e degli ammortamenti.

I fondi alla fine dell'anno 2014 risultano essere pari a 51,9 milioni di euro contro i 47,7 milioni di euro del 2013. L'incremento

è imputabile principalmente agli accantonamenti ai fondi post mortem delle discariche di Ca' Asprete e Ca' Lucio per 1,4 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 1,6 milioni di euro e ai fondi rischi e oneri futuri per 2,9 milioni di euro.

Il capitale circolante netto passa da -2,8 milioni di euro dell'anno 2013 a 8,6 milioni di euro dell'anno 2014 (variazione di 11,4 milioni di euro).

La variazione trova spiegazione come segue:

- ▶ incremento dei crediti commerciali che passano da 72,8 milioni di euro del 2013 a 74 milioni di euro del 2014 facendo registrare un aumento del 1,65% pari a 1,2 milioni di euro;
- ▶ decremento dei debiti commerciali che passano da 44,5 milioni di euro a 40,5 milioni di euro con una flessione del 9% pari a 4 milioni di euro.

Il patrimonio netto si incrementa di 9,5 milioni di euro, passando da 33,3 milioni di euro del 2013 a 42,8 milioni di euro del 2014. Tale incremento è riconducibile al risultato di periodo (11,7 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.

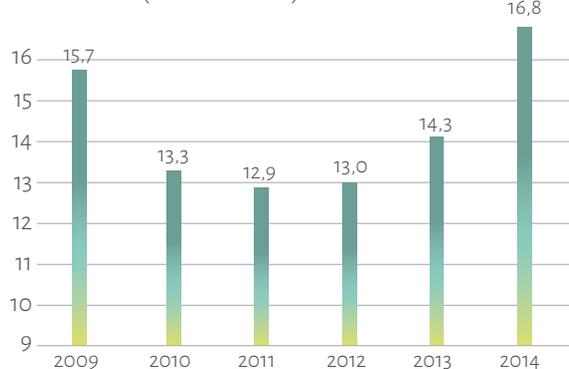
I debiti finanziari a breve hanno subito un peggioramento di 5,9 milioni di euro relativi all'indebitamento a breve verso le banche.

### Investimenti operativi non finanziari

Crescono di oltre il 17% gli investimenti globali effettuati dal Gruppo sul territorio di riferimento che arrivano nel 2015 a quota 16,8 milioni di euro, in linea con il Piano Industriale.

Negli ultimi sei anni nonostante il perdurare del periodo recessivo al contorno, il Gruppo è riuscito a investire quasi 86 milioni di euro.

Investimenti (milioni di euro)



Investimenti per area (milioni di euro)



- Acquedotto 48%
- Fognature 33%
- Depurazione 19%

Oltre il 54% degli investimenti realizzati dalla Società nel corso dell'esercizio 2014 è stato assorbito dal Servizio Idrico Integrato nel rispetto di quanto indicato nel Piano d'Ambito e di questi circa il 52% sono stati diretti alla riqualificazione e potenziamento delle infrastrutture fognarie e depurative del territorio di riferimento. In dettaglio, gli interventi sono stati rivolti principalmente a estensioni, potenziamento e bonifiche delle reti e impianti per il servizio acquedottistico per 4,3 milioni di euro di cui 0,3 milioni di euro destinati all'ammodernamento dei sistemi di misura e circa 0,2 milioni di euro per implementazione sistemi di telecontrollo. Dal 2015 saranno avviati anche progetti di riqualificazione impiantistica diretti all'efficientamento energetico per circa 0,2 milioni di euro. Il Sistema Fognario Depurativo ha assorbito circa 4,7 milioni di euro (1,7 per impianti di depurazione e 2,9 per fognature) di cui circa il 40% destinato a nuove opere per proseguire la riqualificazione e potenziamento dell'infrastrutture del territorio di riferimento.



- Telecontrollo 193
- Altro - Efficienza Energetiva Sviluppo 213
- Allacciamenti 368
- Contatori 346
- Estensione reti / Ampliamento impianti 2.561
- Bonifica reti / Impianti 5.355

Gli investimenti del Servizio Energia ammontano a 1,9 milioni di euro destinati per circa il 38% (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 estensioni e allacci.

Nell'area ambiente si evidenzia un valore per investimenti pari a 4,7 milioni di euro dovuti per circa 3,9 milioni di euro per potenziamento degli impianti di smaltimento e circa 0,6 milioni di euro per il potenziamento e lo sviluppo dei servizi di raccolta differenziata.

## 1.5.2 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 20,29% del 2013 al 27,27% del 2014 con un incremento di oltre il 34%.

Nel 2014 si è avuta una contrazione del ROI di circa il 22% passando dal 16,99% del 2013 al 13,90% nel 2014 per effetto dell'incremento del Capitale Investito Netto.

Il grado di indebitamento (Leverage) scende da 6,08 del 2013 a 4,89 del 2014 evidenziando un miglior rapporto fra capitale investito e capitale proprio.

Indicatori economici	2012	2013	2014
ROE (Utile netto / Capitale proprio x 100)	19,39%	20,29%	27,27%
ROI (Risultato operativo / Capitale investito netto x 100)	10,78%	16,99%	13,77%
Leverage (Totale attività / Capitale proprio)	6,50	6,08	4,89
Indice di liquidità Quick ratio (Liq. imm.+Liq.diff./Pass.a breve)	0,88	0,88	0,94
Fatturato per dipendente (euro)	197.179	197.069	203.085
EBITDA per dipendente (euro)	39.921	44.052	45.797
Costo medio per dipendente (euro)	51.413	51.888	54.410
Dipendenti a tempo indeterminato (n.)	600	595	590

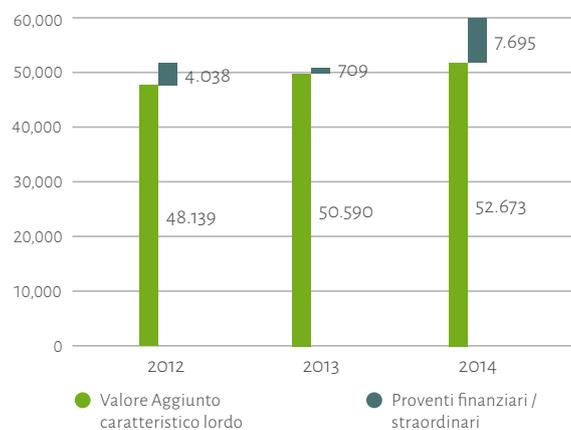
## 1.6 La Distribuzione del Valore Aggiunto

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: lavoratori, 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 2014 è ulteriormente aumentato arrivando a 52,7 milioni di euro rispetto ai 50,6 milioni di euro dell'anno 2013. Tale valore sommato ai proventi ed oneri straordinari particolarmente importanti nell'esercizio 2014 (si veda paragrafo 1.5) genera per il 2014 un Valore Aggiunto globale lordo, destinato agli Stakeholder di € 60,4 milioni (+17,7% sul dato 2013).

Produzione del Valore Aggiunto (migliaia di euro)



<b>Produzione del Valore Aggiunto (migliaia di euro)</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	112.016	111.684	113.201
Altri ricavi e proventi	2.810	2.540	3.052
Contributi in conto di esercizio	403	402	707
Costi capitalizzati	3.078	2.630	2.860
Valore globale della produzione	118.307	117.256	119.820
Consumo di materie prime, sussidiarie, di consumo e merci (al netto delle variazioni delle scorte)	-8.968	-7.631	-8.212
Costi per servizi	-38.620	-37.098	-37.003
Altre spese operative	-15.920	-15.443	-15.483
Accantonamenti al fondo di svalutazione crediti	-1146	-1.697	-802
Accantonamenti al fondo rischi e altri fondi	-5.514	-4.796	-5.647
<b>Valore Aggiunto caratteristico lordo</b>	<b>48.139</b>	<b>50.590</b>	<b>52.673</b>
Proventi finanziari/straordinari	4.038	709	7.695
<b>Valore Aggiunto globale lordo</b>	<b>52.177</b>	<b>51.299</b>	<b>60.368</b>
Ammortamenti immobilizzazioni materiali	-8.985	-7.036	-7.937
Ammortamenti immobilizzazioni immateriali	-1.554	-1.070	-1.486
Totale ammortamenti delle immobilizzazioni	-10.539	-8.106	-9.423
<b>Valore Aggiunto globale netto</b>	<b>41.638</b>	<b>43.193</b>	<b>50.945</b>

La quota di Valore Aggiunto destinato ai Lavoratori si attesta a 53,2% ed è relativa agli stipendi, ai contributi previdenziali a carico del datore di lavoro, alle spese per la mensa e all'accantonamento per il trattamento di fine rapporto. Al Gruppo Marche Multiservizi è riservata una quota pari al 20,9% del Valore Aggiunto rispetto al 15,7% % del 2013 per effetto proventi straordinari per la restituzione di contributi minori erroneamente versati dal 1990 al 2000 all'INPS (si veda anche Relazione al Bilancio Economico).

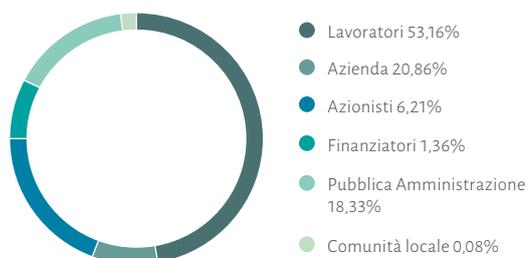
Sempre per tali proventi straordinari la quota destinata agli Azionisti del Gruppo MMS nel 2014 è di 3,74 mil di euro che rappresenta il 6,21% del valore aggiunto globale lordo prodotto. La quota di Valore Aggiunto distribuito ai Finanziatori è stata pari a 0,8 milioni di euro pari al 1,4% in flessione rispetto all'anno 2013.

In crescita rispetto al 2013 per un valore oltre i 11,1 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 è trasferito mediante sponsorizzazioni di eventi con valenza culturale e sociale circa lo 0,1% del Valore Aggiunto.

Distribuzione del valore aggiunto globale lordo (migliaia di euro)	2012	2013	2014
Lavoratori	30.647	30.813	32.089
Azienda	9.692	8.070	12.595
Azionisti	2.157	2.157	3.748
Finanziatori	1.110	787	821
Pubblica amministrazione (1)	8.441	9.404	11.066
Comunità locale	132	68	48
<b>Totale</b>	<b>52.177</b>	<b>51.299</b>	<b>60.368</b>

(1) Determinata al netto delle sovvenzioni in conto esercizio

Distribuzione del Valore Aggiunto globale lordo (migliaia di Euro)



## Il valore aggiunto nel territorio servito

Nel 2014 il Valore Aggiunto distribuito agli Stakeholder del territorio è stato pari a 50,82 milioni di euro che rappresenta 84,2% del Valore Aggiunto totale generato in lieve contrazione rispetto l'86,1% del 2013 ed è caratterizzato dai seguenti contributi:

- ▶ stipendi ai Lavoratori (91,7% del totale);
- ▶ dividendi agli Azionisti del territorio (53,61%);
- ▶ imposte, tasse e canoni agli Enti del territorio regionale (61,0%);
- ▶ liberalità e sponsorizzazioni (86%);
- ▶ risorse reinvestite nell'Azienda (100%).

Se si considera, inoltre, il valore economico delle forniture del territorio (che rappresentano il 44% con i Comuni dell'area di Falconara Marittima pari a 22,3 milioni), la ricchezza che nel 2014 è stata complessivamente distribuita al territorio provinciale e regionale si attesta a 73,12 milioni di euro in incremento di circa il 14%.



## 2. I CLIENTI

Rispetto Standard Qualità

100%

Tempo medio di attesa allo Sportello.

9,26 min

Tempo medio di risposta ai reclami

11,9 gg

	COSA VOLEVAMO FARE	COSA ABBIAMO FATTO NEL 2014	COSA INTENDIAMO FARE NEL 2015
CLIENTI	Ampliare il nuovo sistema di gestione in rete agli Sportelli di Urbino e Montecchio.	● Nell'agosto 2014 è stato attivato il nuovo sistema di gestione in rete negli Sportelli di Urbino e Montecchio	Mantenere tutti gli Sportelli attivi nel territorio senza riduzioni di orari
	Sperimentare un sistema di contatto diretto presso gli Sportelli territoriali	● Sono stati contattati i Clienti in 12 Sportelli territoriali per dialogo e verifica sull'immagine/servizio percepito	Prevedere una iniziativa di contatto diretto allo Sportello
	Aggiornare l'indagine di customer satisfaction nel 2014.	● È stata realizzata una nuova indagine di customer satisfaction	Migliorare l'indice di customer satisfaction
	Consolidare e superare l'obiettivo dell'85% di livello di servizio di risposta telefonica	● Nel 2014 livello di servizio di risposta telefonica è stato del 92%	Mantenere il livello di servizio di risposta telefonica al 90 %
	Mantenere gli standard di rispetto della qualità dei servizi	● Sono stati consolidati a 99,9%	Mantenere lo standard raggiunto
	Stabilizzare il tempo di risposta dei reclami e attivare un nuovo applicativo per la gestione informatica.	● Avviato applicativo informatico per la gestione di tutti i reclami tempo di risposta a 11,9 giorni	Consolidare il tempo di risposta entro 12 giorni

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

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, nonché alla semplificazione nella gestione dei diversi servizi con un unico interlocutore.

I servizi del Gruppo vengono rivolti alla totalità delle 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 Clienti con personale qualificato.

Nella tabella che segue sono riportati i principali indicatori che riguardano le istanze espresse dai clienti nei momenti di contatto.

CLIENTI	2012	2013	2014
Rispetto standard AEEG Qualità commerciale gas	99,8%	99,9%	100%
Tempo medio di risposta ai reclami (gg solari)	13,14	11,7	11,9
Tempo medio ponderato di attesa allo Sportello Clienti di Pesaro (minuti) (1)	14,22	11,19	9,26
Tempo medio di attesa allo Sportello Telefonico (secondi)	106,7	115	76,4

(1) Dato riferito al solo ufficio Clienti di Pesaro che copre circa il 50 % dei contatti agli Sportelli di Gruppo

## 2.1 Composizione dei Clienti

Sono circa 321 mila i Clienti attivi serviti dal Gruppo, distribuiti in 62 comuni: 56 nella Provincia di Pesaro e Urbino e 6 della Provincia di Ancona. Le aspettative dei Clienti continuano ad essere dirette su due temi fondamentali: quello della qualità dei servizi e quello tariffario.

Nel 2014 il numero dei contatti con i Clienti è stato significativo: oltre 1000 contatti al giorno con i vari canali. Nel dettaglio, sono state registrate una media giornaliera di 400 telefonate, 200 presenze agli Sportelli territoriali e 400 contatti attraverso la gestione della corrispondenza, posta elettronica, P.E.C., fax, web, ecc.

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 Servizio Distribuzione Gas) l'Azienda è fortemente impegnata a garantirne continuità, sicurezza, accessibilità e trasparenza per tutti i Clienti. Su tali aspetti, e in particolare sui contenuti commerciali e normativi dei contratti d'utenza, si rinvia agli approfondimenti presenti nel portale web [www.gruppomarchemultiservizi.it](http://www.gruppomarchemultiservizi.it)

► **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.

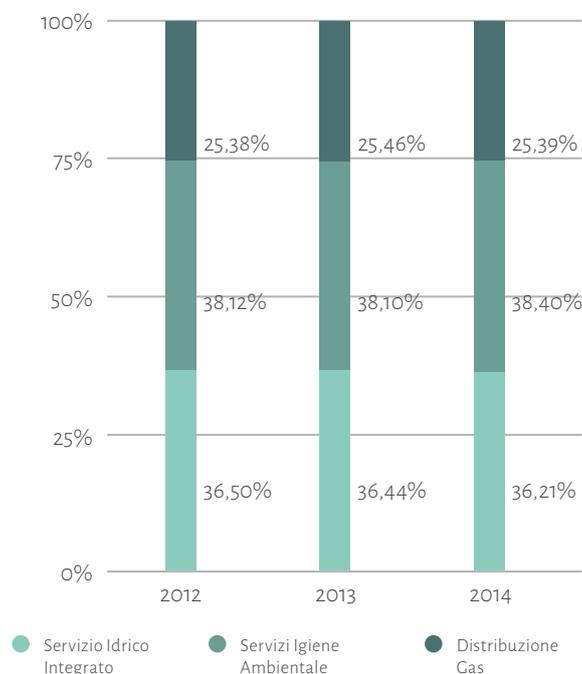
Composizione delle utenze al 31/12 (n)	2012	2013	2014
Distribuzione gas	89.804	89.795	89.795
Teleriscaldamento	69	78	78
Servizio Igiene Ambientale	133.997	134.005	135.899
di cui stimati per MMS Ecologica e Falconara (1)	33.173	32.428	32.723
Servizio Idrico Integrato	128.304	128.152	128.138
<b>Totale</b>	<b>351.532</b>	<b>351.689</b>	<b>353.910</b>
Player società di Vendita GAS		46	58

(1) Per la controllata MMS Ecologica e per il territorio di Falconara il dato è stimato dal rapporto del numero di residenti al 31 dicembre dell'anno precedente diviso 2 unità considerando ogni utenza servire 2 persone

Composizione Clienti (n)



Composizione Clienti (%)



La liberalizzazione del mercato del gas ha generato negli ultimi anni una considerevole attività di gestione delle richieste d'accesso alla rete di distribuzione da parte delle Società di vendita. Nel 2014 questa richiesta (switching) è stata pari a 6.096 cambi, con un calo, -7,8%, rispetto al 2013.

## 2.2 Tariffe e bollette

### 2.2.1 Quadro Tariffario

#### Distribuzione gas: quadro tariffario

Il 2014 è il primo anno del quarto periodo regolatorio (QPR) del sistema tariffario della distribuzione e misura del gas, disciplinato dalla RTDG, allegato A alla deliberazione 573/2013/R/GAS (*Regolazione Tariffaria dei Servizi di Distribuzione e Misura del Gas per il periodo 2014-2019*).

L'impianto complessivo previsto dalla nuova RTDG è in continuità con il precedente: il sistema tariffario assicura a ciascun distributore il conseguimento di ricavi ammessi determinati dall'Autorità sulla base dei costi riconosciuti, espressi dalle *tariffe di riferimento* e dal numero di punti di riconsegna serviti, rendendo di fatto indipendenti i ricavi dalla quantità di volumi distribuiti. Ciò viene attuato attraverso opportuni meccanismi di perequazione tariffaria, che consentono ai distributori di regolare con la Cassa Conguaglio le differenze tra il proprio ricavo ammesso e il ricavo conseguito dalla fatturazione alle società venditrici. Quest'ultimo deriva a sua volta dall'applicazione di tariffe obbligatorie determinate dall'Autorità per ambiti macro-regionali.

La regolazione tariffaria del 2014 prevede alcune importanti innovazioni, sia in termini di metodo che di livelli tariffari. Precisamente:

- ▶ il tasso di remunerazione del capitale investito (WACC) è stato fissato per il biennio 2014-15 pari al 6,9% per il servizio di distribuzione e al 7,2% per quello di misura (rispettivamente 7,7% e 8,0% nel 2013). Detti valori discendono da un ricalcolo del tasso delle attività Risk-Free pari al 4,41% (a sua volta derivante dalla media dei rendimenti del BTP decennale nel periodo novembre 2012-ottobre 2013), da un coefficiente Beta unlevered (che misura la rischiosità del settore in riferimento alla media di mercato) pari a 0,44 e da un rivisto rapporto debito/equity in misura pari a 0,6;
- ▶ sono stati determinati nuovi livelli di costi operativi riconosciuti, basati sui costi effettivamente sostenuti dalle imprese nel 2011 come rilevati dai conti annuali separati e secondo raggruppamenti di densità e dimensione di impresa, nonché ripartendo tra distributori e clienti finali (Profit Sharing) i maggiori recuperi di produttività conseguiti nel terzo periodo regolatorio. I costi unitari fissati per il 2014 risultano sensibilmente inferiori ai rispettivi livelli del 2013, con una contrazione media del 5%;
- ▶ i nuovi contributi incassati vengono portati in detrazione sia dalla quota ammortamento, sia dal capitale investito (con opportuno degrado annuo), ai fini della determinazione della remunerazione del capitale stesso. Per lo stock di contributi, già dedotto dalla tariffa, viene invece lasciata in capo a ciascun distributore l'opzione tra il mantenimento del precedente trattamento e il passaggio alla modalità applicata per i nuovi contributi, attenuata in tal

- ▶ caso dall'introduzione di un meccanismo di gradualità;
- ▶ per risolvere il tema del lag regolatorio nel riconoscimento tariffario degli investimenti rispetto all'anno di contabilizzazione a bilancio, il capitale investito riconosciuto nelle tariffe dell'anno  $t$  copre gli investimenti sostenuti fino all'anno  $t-1$  (e non più  $t-2$ ). Ciò risulta possibile attraverso un doppio ciclo rendicontativo nei confronti dell'Autorità da parte dei distributori e un sistema di approvazione tariffaria prima in forma provvisoria, poi definitiva;
- ▶ sulla base di tali principi, l'Autorità ha provveduto, con delibera 132/2014/R/gas, ad approvare le tariffe di riferimento provvisorie (basate su una stima degli investimenti 2013) per tutti i distributori.

#### Servizio Idrico Integrato

##### Metodo Tariffario Idrico (MTI)

In data 27/12/2013 l'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas ed il Sistema Idrico (AEEGSI) ha emanato la Delibera 643/2013/R/IDR, che fornisce la metodologia di regolazione tariffaria del Servizio Idrico Integrato per gli anni 2014 e 2015, ovvero il Metodo Tariffario Idrico (MTI). Alla suddetta delibera nei mesi successivi sono seguiti ulteriori provvedimenti su modalità, procedure e tempistiche di applicazione di varie disposizioni del dettato deliberativo

Viene confermato, come già introdotto dal MTT, un sistema di regolazione ex-post basato sul riconoscimento in tariffa di costi a consuntivo.

Il meccanismo della gradualità previsto dal MTT viene sostituito da un meccanismo di schemi regolatori attraverso cui vengono calcolati i costi operativi (Opex), i costi di investimento (Capex) e l'FNI (Fondo Nuovi Investimenti).

Le grandezze di riferimento rimangono:

- ▶ Vincolo ricavi garantito (VRG) che è l'importo complessivo riconosciuto al Gestore a copertura dei costi di gestione e di investimento;
- ▶ Il theta che rappresenta l'incremento tariffario, ovvero il moltiplicatore che deve applicato all'articolazione tariffaria del 2012 per ottenere la copertura del VRG nell'anno di riferimento.

L'incremento annuale è limitato, salvo specifica istruttoria, da un cap.

Il VRG 2014 contiene anche il conguaglio dell'annualità 2012.

### Servizi di Igiene Ambientale

A decorrere dal 10 gennaio 2014 è stata istituita, ai sensi dell'art.1 della legge 147 del 27/12/2013 cd. "Legge di Stabilità 2014" (commi dal 639 al 704), l'Imposta Unica Comunale (IUC), che definisce tra gli altri tributi, la TARI (tributo servizio rifiuti) a copertura integrale del costo del servizio di gestione dei rifiuti urbani e dei rifiuti assimilati agli urbani (secondo il principio della totale copertura dei costi), il cui gettito è incassato dai Comuni.

Alcuni Comuni (16) hanno affidato, per l'anno 2014, la gestione del tributo "TARI" a Marche Multiservizi, in applicazione al disposto dall'art. 1, comma 691, della Legge 147 del 27/12/2013, in quanto soggetto che alla data del 31/12/2013 svolgeva il servizio di gestione dei rifiuti e di accertamento e riscossione della precedente TARES.

Inoltre, ogni Comune ha stabilito il numero di rate e relative scadenze, le tariffe, approvate con Delibera di Consiglio Comunale, nonché le modalità di fatturazione ai contribuenti.

Le voci tariffarie della TARI 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, 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 del tributo 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 del tributo si calcola in base ai settori di attività moltiplicando sia la quota fissa che la variabile per la superficie dell'immobile.

## 2.2.2 Le tariffe nel territorio

Il contesto tariffario del Gruppo come dato di riferimento e confronto viene determinato attraverso la media ponderata ai residenti dei Comuni serviti da MMS (nella Provincia di Pesaro ed Urbino).

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

Nel 2014, la spesa media per il Servizio Idrico Integrato considerando un utente domestico residenziale 130 m<sup>3</sup> di acqua e una abitazione di 90 m<sup>2</sup> con 3 abitanti, è stata complessivamente di circa 543 euro, con un incremento medio del 4,3% rispetto all'anno precedente. Le tabelle che seguono riportano in dettaglio la ripartizione della spesa per i due servizi.

I servizi a gestione MMS (euro)	media	media	media
	pesata	pesata	pesata
	2012	2013	2014
Servizi idrici	€ 269,5	€ 295,6	€ 316,7
Servizi ambientali	€ 206,5	€ 223,5	€ 225,8
<b>Totale</b>	<b>476,0</b>	<b>519,1</b>	<b>542,6</b>

Basandosi su questi dati si desume che quasi il 60% della spesa è computabile al Servizio Idrico.

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 2014 è di circa 185 euro e rappresenta circa il 15% della spesa media gas di una utenza domestica di Pesaro (circa 1400 m<sup>3</sup>).

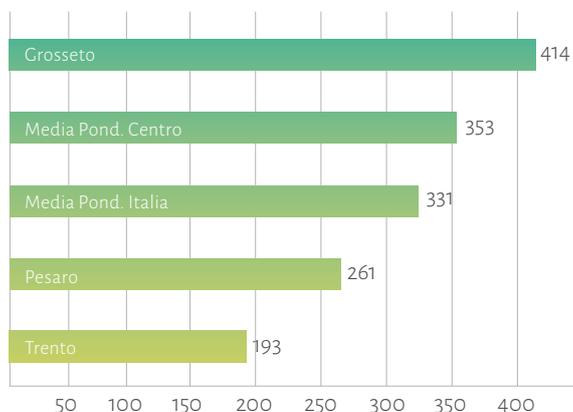
### Servizio Igiene Ambientale

La spesa per una famiglia media (costituita da 3 componenti in abitazione di circa 90m<sup>2</sup>) ottenuta come media pesata agli abitanti dei Comuni serviti, risulta composta come indicato in tabella.

Spesa media ponderata in euro di una utenza domestica per il servizio ambientale (abitazione di 90 m <sup>2</sup> - 3 componenti)				
	2012	2013	2014	
Quota fissa	84,4	88,7	87,8	Quota di competenza MMS
Quota variabile	89,9	124,1	127,3	
Addizionale provinciale	8,7	10,6	10,7	
<b>Totale</b>	<b>206,5</b>	<b>223,5</b>	<b>225,8</b>	

La spesa nei Servizi per la gestione dei rifiuti, evidenzia un incremento di circa l'1%. Dal confronto con alcune città italiane descritto nel grafico seguente, si osserva un posizionamento medio basso delle tariffe MMS per i Servizi Ambientali (applicata a una famiglia residente a Pesaro) a fronte di una media nazionale pari a 331 euro (Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio prezzi e tariffe, 2014)

Spesa media di alcune città italiane per la gestione dei rifiuti (euro)



(Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio prezzi e tariffe, 2014)

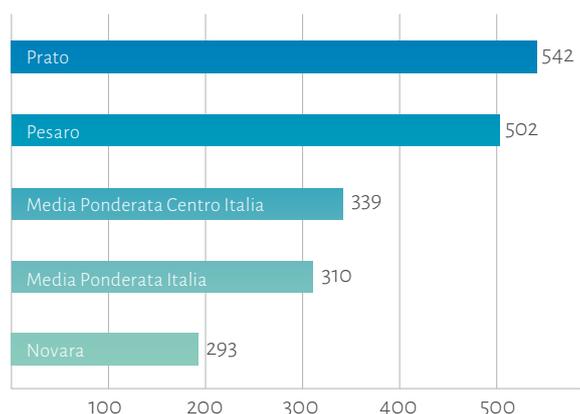
### Servizio Idrico Integrato

La spesa per un consumo medio annuo di 130m<sup>3</sup> di un'utenza domestica registra una variazione di circa il 7% 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 consorzio n.14 del 15/12/2010

Bolletta del servizio idrico: Pesaro (famiglia con consumo di 130 m <sup>3</sup> )				
	2012	2013	2014	
Consumi acqua	134,6	145,7	158,0	Quota di competenza MMS
Fognatura	31,2	34,2	37,1	
Depurazione	57,2	64,9	67,1	
Quota fissa	22,0	23,8	25,8	
IVA al 10%	24,5	26,9	28,8	
<b>Totale</b>	<b>269,5</b>	<b>295,6</b>	<b>316,7</b>	

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

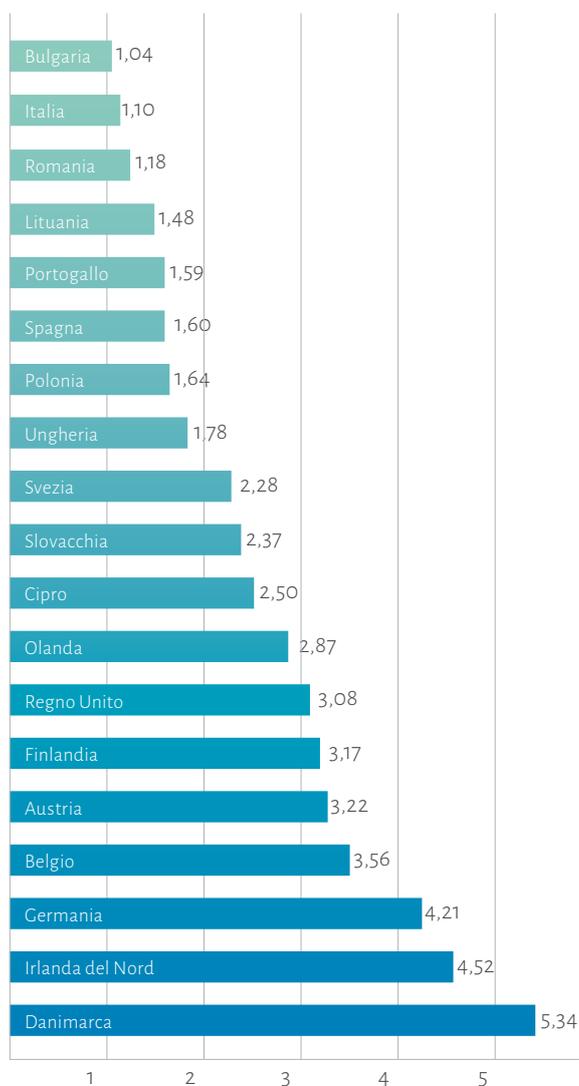
Spesa in euro per il Servizio Idrico Integrato (192 m<sup>3</sup> di consumo, 3 componenti)



(Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio prezzi e tariffe, 2014)

A supporto di questo dato, va evidenziata la diversità non solo della rete acquedottistica, ma soprattutto la provenienza dell'acqua grezza. Infatti, al contrario delle città servite da distributori che prelevano acqua da sorgente o falda, MMS ha costi maggiori attingendo acqua da superficie e pozzi che necessitano di processi di potabilizzazione ulteriori rispetto alle altre fonti.

Costo medio Acqua in europa (€/m3) fonte IWA 2013



Il costo medio dell'acqua potabile al metro cubo in Europa si attesta a circa 3 euro con punte di quasi 7 euro in Danimarca ed in Finlandia. In queste medie l'Italia si mantiene sui valori al metro cubo più bassi.

Le reti di distribuzione italiane sono tra le più obsolete rispetto a quelle dei paesi presi a confronto e necessiterebbero di interventi ed investimenti molto importanti: AEEGSI stima che questi investimenti ammonterebbero a 42 euro ad abitante ogni anno. La quota destinata agli investimenti pro capite in Gran Bretagna, per esempio, si attesta a 80 euro ad abitante, in Italia la cifra si riduce alla metà.

## Le tariffe sociali

### Protocollo Anticrisi

MMS ha aderito anche nel 2014 al Fondo anticrisi della Provincia di Pesaro ed Urbino. Il Fondo Anticrisi prevede agevolazioni per il pagamento delle bollette di Acqua e Rifiuti, e l'Azienda ha contribuito per un importo di circa 60.000 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).

## Interventi a favore delle famiglie

Bonus Sociale	Servizio	2013		2014	
		n°	Importo (€)	n°	Importo (€)
MMS	IDRICO	340	99.100	201	59.100
PROVINCIA DI PESARO E URBINO	IDRICO	414	76.240	146	27.320
	IGIENE AMBIENTALE	293	48.500	90	15.350
<b>TOTALE</b>		<b>1.047</b>	<b>223.840</b>	<b>437</b>	<b>101.770</b>

## 2.3 Relazioni e contatti con i Clienti

Per favorire il contatto ed il 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.

Il Call Center ha ricevuto quasi 104 mila telefonate, delle quali il 92% ha ricevuto risposta con un tempo medio di attesa pari a 76 secondi.

Negli ultimi tre anni, il tempo di attesa in coda allo Sportello Clienti di Pesaro è sceso sotto i 10 minuti, nel 2012 era 14,20 minuti. L'Azienda nel 2014 ha dato risposta alle richieste di rateizzazione dei pagamenti di 1.470 Clienti del servizio idrico, nel 2013 erano 1.382. (+6,4%).

### I canali di accesso

**Centralino** 0721 6991

**Numero Verde Clienti** 800 600 999 (gratuito da rete fissa e da cellulare)

**Fax** 0721 699 300

**Fax Clienti** 0721 699 600

**Portale internet** [www.gruppomarchemultiservizi.it](http://www.gruppomarchemultiservizi.it)

**E-mail** [info@gruppomarchemultiservizi.it](mailto:info@gruppomarchemultiservizi.it)

**E-mail Clienti** [Clienti@gruppomarchemultiservizi.it](mailto:Clienti@gruppomarchemultiservizi.it)

**PEC** [info@pec.gruppomarchemultiservizi.it](mailto:info@pec.gruppomarchemultiservizi.it)

**Sportello on-line** [www.gruppomarchemultiservizi.it](http://www.gruppomarchemultiservizi.it)

**18 Sportelli Clienti**

NUMERO DI CONTATTI DISTINTI PER CANALE	2012	2013	2014
Sportello Telefonico - chiamate ricevute	113.499	111.436	103.984
Sportello Clienti contatti per servizi - Rifiuti Acqua e Distribuzione Gas	32.078	38.391	35.120
Sportello Clienti per attività di service - vendita gas (1)	22.850	27.800	27.707
Fax	6.320	6.265	5.795
E-mail + web	3.371	3.833	5.448

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

Anche nel 2014 lo Sportello Telefonico si conferma come la modalità di contatto maggiormente utilizzata dai Clienti ed in seconda posizione si collocano i contatti allo Sportello Clienti. Da segnalare, un significativo incremento dei contatti tramite mail e web.

Il personale al pubblico è continuamente aggiornato circa le novità normative e tariffarie con momenti formativi durante l'intero anno. Di particolare rilevanza per impegno richiesto e contenuti, è stato il corso di formazione "Comunicare e influire positivamente nella relazione con il cliente allo Sportello".

### Gli Sportelli al Pubblico

La caratteristica distintiva di Marche Multiservizi è la presenza radicata nel territorio in cui opera. È stato profuso un grande impegno per consolidare la vicinanza dell'Azienda al cliente, nei 4 Sportelli principali dislocati a Pesaro, Urbino, Vallefoglia e Fossombrone e negli 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. Grazie al sistema applicativo di gestione e razionalizzazione delle code, i tempi di attesa e di servizio al cliente sono ulteriormente scesi attestandosi sotto i 10 minuti.

I contatti diretti con il Cliente agli Sportelli sono leggermente in calo: complessivamente le presenze sono state quasi 63.000 ripartite su tutto il territorio provinciale, meno 5% rispetto all'anno precedente.

NUMERO CONTATTI AGLI SPORTELLI (n)	2012	2013	2014
Totale contatti agli Sportelli	54.928	66.191	62.827
Totale contatti allo Sportello di Pesaro	28.679	35.319	34.360
Tempo medio ponderato attesa a Sportello di Pesaro	14',22	11',19	9',26

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;
- ▶ stipula, modifica e disdetta dei contratti di fornitura;
- ▶ informazioni sulle bollette, consumi e pagamenti;
- ▶ accoglimento reclami e pratiche complesse;
- ▶ richieste di rateizzazioni pagamenti e recupero crediti;
- ▶ altri servizi ausiliari e integrativi delle attività svolte dall'Azienda

Nel corso del 2014 sono aumentate le richieste per alcune prestazioni, quali ad esempio: richieste di sgravio per perdita occulta, verifiche metrologiche, richieste di esenzione per quota fognatura e depurazione e controlli vari sulle posizioni relative ai servizi gestiti e rettifiche di fatturazione.

<b>PRESTAZIONI ALLO SPORTELLO MMS (n)</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Contratti servizio idrico (nuove attivazioni e subentri)	7.184	6.923	7.121
Altre attività servizio idrico (disdette, controlli vari)	5.669	6.801	4.941
Pratiche Servizi Ambientali (nuove attivazioni e subentri)	7.452	7.791	9.728
Altre Pratiche Servizi Ambientali (variazioni anagrafiche, verifiche e controlli vari)	24.800	25.000	25.000
Pratiche complesse gestite in back office	2.677	4.174	5.631

Nel 2014 le richieste di rateizzazioni e piani di rientro per i pagamenti del servizio idrico sono state complessivamente 1.470, registrando un incremento del +6,4%. Le rateizzazioni per il pagamento del servizio rifiuti non sono previste dai regolamenti comunali.

<b>RICHIESTA RATEIZZAZIONE PAGAMENTI ACQUA (n)</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Numero di Clienti rateizzati (piano di rientro famiglie e comm.li) acqua	984	1.382	1.470

### Sportelli Clienti Marche Multiservizi sul territorio

Il numero e gli orari degli Sportelli presenti sull'intero territorio servito non sono stati modificati nell'anno in corso e sono ben indicati anche sul portale internet.

<b>COMUNE</b>	<b>INDIRIZZO</b>	<b>SERVIZI</b>
Acqualagna	c/o Pro Loco, piazza E. Mattei 9	Acqua Rifiuti
Apecchio	Piazza S.Martino c/o Ufficio Turismo	Acqua Rifiuti
Cagli	c/o Comunità Montana Catria Nerone- Via Lapis 8	Acqua Rifiuti
Cartoceto (Lucrezia)	c/o Delegazione di Lucrezia, Via della Repubblica	Acqua
Fermignano	corso Bramante 5	Acqua Rifiuti
Fossombrone	c/o Marche Service Loc. San Martino del Piano	Acqua
Gabicce Mare	c/o Municipio, Via C. Battisti 66	Acqua Rifiuti
Lunano	c/o Centro Servizi, Corso Roma 64	Acqua Rifiuti
Macerata Feltria	Zona Industriale Prato	Acqua Rifiuti
Vallefoglia	piazza dei Quartieri 12, località Montecchio	Acqua Rifiuti
Orciano di Pesaro	c/o Municipio, P.zze delle Ripe 1	Acqua
Pergola	via Cav. Di Vittorio Veneto	Acqua
Pesaro	Via M. Del Monaco 15	Acqua Rifiuti
Piobbico	c/o Municipio, V.le dei Caduti	Acqua Rifiuti
San Lorenzo in Campo	c/o Municipio, P.zza Umberto I 17	Acqua
Sant'Angelo in Vado	Via Salvo D'Acquisto, 30 (Zona Industriale)	Acqua Rifiuti
Urbania	c/o Municipio, P.zza della Libertà 1	Acqua Rifiuti
Urbino	Via Sasso 120	Acqua Rifiuti

### 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.

L'attività di risposta telefonica al Call Center aziendale ha registrato nel 2014 un incremento pari all'8% delle chiamate andate a buon fine. Il livello di servizio è stato del 92% rispondendo a quasi 96.000 telefonate sul totale di circa 104 mila. Si evidenzia, in particolare, che il numero delle chiamate con tempo di attesa inferiore ai due minuti è stato di quasi l'83%. La qualità e l'uniformità della risposta telefonica è garantita da una squadra di 10 dipendenti a tempo indeterminato che lavora quotidianamente su due elementi principali: la formazione continua e l'aggiornamento costante del portale intranet realizzato in supporto alla risposta.

SPORTELLLO TELEFONICO	2012	2013	2014
Numero di chiamate ricevute	113.499	111.436	103.984
Orario al pubblico su 6 giorni settimanali (ore)	31	31	31
Percentuale di chiamate servite	82,5%*	84,10%	92,20%
Tempo medio di attesa (sec.)	106,7	115	76,4

### I servizi allo Sportellomms on-line.

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

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

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

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

**Attiva subito il servizio!**

**marche multiservizi**

Per informazioni e per attivare il servizio: [www.gruppomarchemultiservizi.it](http://www.gruppomarchemultiservizi.it)

I Clienti registrati allo Sportellomms on-line, che sono titolari di domiciliazione bancaria o postale, possono 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 al 31-12-2014 pari a 799 unità.

### Gestione reclami

Nel registro reclami sono inseriti: 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 2014 sono stati rilevati e monitorati 657 reclami: 517 riguardanti il Servizio Idrico Integrato, 30 relativi ai Servizi Ambientali e 110 relativi al Servizio Distribuzione Gas. Di questi ultimi, 96 sono inerenti ai rapporti commerciali con le varie società di vendita attive e 14 sono richieste d'informazioni e qualità tecnica.

La media dei tempi di risposta ai reclami è stata di 11,9 giorni, con il 99,7% dei reclami gestiti entro i termini previsti.

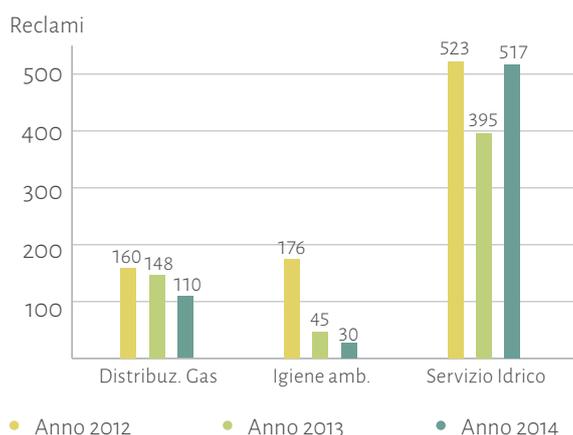
L'analisi dei dati evidenzia che la modalità di invio più utilizzata è la posta ordinaria 53%, seguita da e-mail 16%, PEC 15%, fax 14%, modulo aziendale 2%.

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

Lo standard di risposta al reclamo adottato da MMS è di 30 gg solari per il Servizio Idrico Integrato e Ambiente e per i Servizi di Distribuzione Gas è sempre di 30 gg. solari come previsto dai livelli di qualità commerciale, determinati dall'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas e il Servizio Idrico.

### 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.



RECLAMI RICEVUTI	2012	2013	2014
Numero reclami	897	588	657
Tempo medio di risposta (gg solari)	13,1	11,7	11,9
Reclami evasi entro lo standard (%)	100,00%	100,00%	99,70%

## 2.4 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 (approvata nel dicembre 2012) ed è disponibile presso gli Sportelli Clienti e sul portale internet.

Come indicato dalla regolamentazione di settore, MMS ha attivato il monitoraggio degli standard di qualità previsto dalla Carta 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, i tempi per l'attivazione della fornitura e per la riattivazione in caso di sospensione per morosità.

Nella tabella sono elencate tutte le prestazioni eseguite da MMS nel 2014 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 (n)			Tempo medio di esecuzione in giorni di calendario			Casi di mancato rispetto del livello previsto (%)
			2012	2013	2014	2012	2013	2014	
<b>Allacci</b>	Invio preventivo al cliente	30gg.	843	712	716	7,5	8,61	7,42	0
	Allaccio completo	30gg.(1)	265	213	173	11,2	10,26	11,76	0
	Aggiunta posto contatore o completamento allaccio	20gg.	251	205	236	7,4	7,44	7,25	0
	Spostamento contatori	30gg.	76	71	68	11,4	11,14	11,69	0
<b>Contatori</b>	Installo nuova utenza o subentro su contatore distaccato	10 gg.	1.545	1315	3181	1,5	0,99	1,19	0
	Subentro su contatore già esistente	10 gg.	441	358	297	1,3	1,16	1,14	0
	Chiusura per disdetta	7 gg.	2.384	2.602	2.578	2,3	1,67	1,79	0
	Distacco per disdetta	7 gg.	104	33	29	2,2	1,63	1,93	0

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

L'AEEGSI ha previsto piani di adeguamento per l'implementazione di misuratori con telelettura e telegestione a cui il Gruppo stà pienamente ottemperando con un proprio piano di sostituzione misuratori.

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 2014 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 la distribuzione gas in base a quanto indicato nella Delibera dell'Autorità Energia e Gas n°120/08 è in capo al venditore e non al distributore.

### Rispetto degli standard di qualità distribuzione gas (cliente finale)

Tipologia di servizio	Standard (Giorni lavorativi)	2012			2013			2014		
		Numero di prestazioni eseguite	Tempo medio di svolgimento del servizio (gg)	Numero di fuori standard	Numero di prestazioni eseguite	Tempo medio di svolgimento del servizio (gg)	Numero di fuori standard	Numero di prestazioni eseguite	Tempo medio di svolgimento del servizio (gg)	Numero di fuori standard
Preventivo per lavori semplici	15 giorni lavorativi	681	4,75	0	813	4,96	0	573	4,08	0
Esecuzione lavori semplici	10 giorni lavorativi	551	5,15	12	529	5,12	6	452	5,09	1
Attivazione fornitura gas	10 giorni lavorativi	1.641	3,95	1	1.708	2,15	0	3.625	1,73	0
Disattivazione fornitura gas	5 giorni lavorativi	2.070	1,64	1	2.292	1,78	0	2.458	2,07	2
Riattivazione in caso di distacco per morosità	2 giorni feriali	1.759	0,59	1	2.198	0,71	0	1.638	0,77	0
Preventivazione di lavori complessi	85% dei casi entro 40 giorni lavorativi	32	8,06	0	33	7	0	27	7,26	0
Esecuzione di lavori complessi	85% dei casi entro 60 giorni lavorativi	13	12,06	0	12	9,55	0	25	11,64	0
Verifica gruppo di misura	90% dei casi entro 10 giorni lavorativi	44	7,19	0	83	8,66	0	34	8,34	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 una linea telefonica dedicata (0721 699313), 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 al paragrafo 6.9.1. 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 40/2014 ha modificato le 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), già introdotte con la Delibera 40/04, estendendo l'obbligo di verifica documentale

anche agli impianti di utenza modificati o trasformati. Con impianto di utenza modificato si intende un impianto in servizio sul quale sono state eseguite operazioni di ampliamento o manutenzione straordinaria, richieste dall'utente o dal distributore, che hanno comportato la temporanea sospensione della fornitura di gas. Per impianto di utenza trasformato si intende un impianto precedentemente alimentato da altro tipo di gas (ad esempio GPL). L'accertamento documentale consiste nel controllo degli allegati tecnici e delle certificazioni relative all'impianto realizzato, al fine di verificare il rispetto della normativa di riferimento. Durante l'anno sono state sottoposte ad accertamento

documentale circa 900 pratiche, con esito positivo nella quasi totalità delle verifiche.

Nella fase di attivazione della fornitura di gas (apertura del contatore) viene verificata con apposita strumentazione l'assenza di dispersioni di gas al fine di garantire la sicurezza dell'impianto e la pubblica incolumità.

A seguito di una chiamata al pronto intervento, qualora MMS riscontri una dispersione di gas sull'impianto in esercizio 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.

## 2.4.1 Acqua, un prodotto di qualità

Ogni giorno il laboratorio interno di Marche Multiservizi svolge controlli ed analisi per assicurare il costante rispetto delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita nelle case.

CONTROLLI PARAMETRI ACQUA	2012		2013		2014	
	Controlli	Parametri	Controlli	Parametri	Controlli	Parametri
Controlli alla fonte (n)	273	3.876	249	4518	224	3446
Controlli agli impianti di trattamento (n)	1459	11.080	1.412	10.302	1.275	9.857
Controlli alla rete di distribuzione (n)	5.109	57.933	5.296	59.212	5.413	58.047
<b>Totale</b>	<b>6.841</b>	<b>72.889</b>	<b>6.957</b>	<b>74.032</b>	<b>6.912</b>	<b>71.350</b>

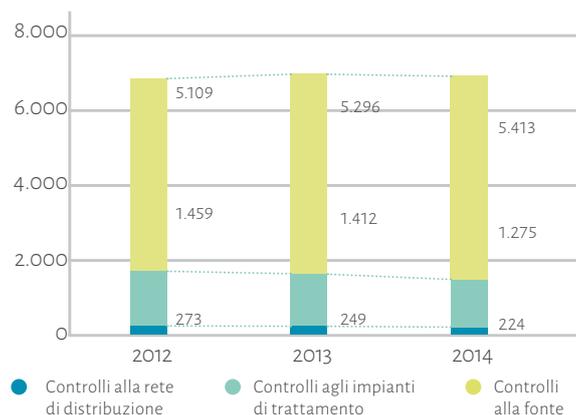
I controlli alla fonte sono programmati prendendo in considerazione la localizzazione delle fonti di approvvigionamento e le possibili cause di inquinamento. I controlli ai potabilizzatori sono principalmente decisi sulla base della tecnologia di trattamento utilizzata e vengono costantemente ottimizzati 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. I prelievi 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. 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 interventi tempestivi per il ripristino delle condizioni ottimali d'esercizio.

Nel 2014, rispetto al 2013, sono leggermente diminuiti 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. Le caratteristiche chimiche e microbiologiche dell'acqua di-

stribuita 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](http://www.gruppomarchemultiservizi.it)) ed aggiornati trimestralmente.

Controlli acqua effettuati da laboratorio Marche Multiservizi (n)



### Quanto costa l'acqua

Secondo una ricerca dell'associazione Altroconsumo.it acquistare acqua in bottiglia per una famiglia di 3 persone in un anno potrebbe costare circa 250 euro ( l'equivalente di 1.000 litri), mentre la stessa quantità di acqua dal rubinetto costerebbe meno di 2,5 euro con notevoli benefici di sostenibilità ambientale: meno produzione e smaltimento di plastica e minor movimentazione di merci



### 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 consentiti) possono avere effetti indesiderati sulla salute.

Le tabelle e il grafico che seguono confrontano alcune caratteristiche dell'acqua 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).

CARATTERISTICHE DELL'ACQUA	ACQUE- DOTTO DI PESARO (1)	ACQUE- DOTTO DI URBINO (1)	LIMITE DI LEGGE	ACQUE (MIN) MINE- RALI (3)	(MAX) (3)
Sodio (mg/l)	25	11	200(2)	0,2	48,0
Durezza totale (°F)	28,8	18,5	15-50(4)	1,0	77,0
Residuo fisso (mg/l)	424	254	1500(4)	21,0	955,0
Nitrati (mg/l)	6,1	3,2	50(2)	0,0	7,2
Fluoruri (mg/l)	0,2	0,3	1,5(2)	0,0	0,6

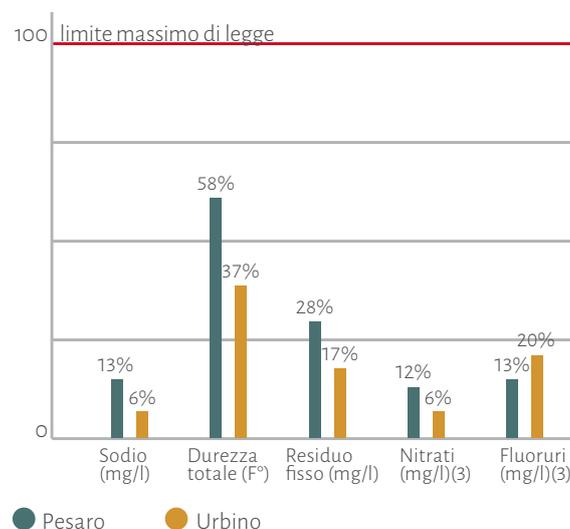
(1) Media dei risultati dei controlli periodici programmati per l'anno 2014 da Marche Multiservizi.

(2) Valore massimo ammesso dal DM n. 31/2001

(3) Confronto 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

Caratteristiche dell'acqua di MMS rispetto al limite di legge (limiti di legge = 100%)



I parametri presi in considerazione sono quelli più significativi rispetto al più ampio numero di quelli costantemente monitorati dal laboratorio interno. Anche per il 2014 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.

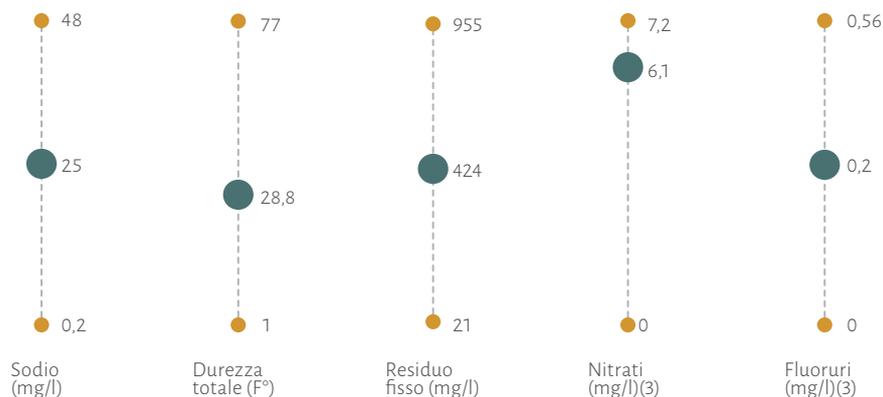
### Il cloro nell'acqua potabile

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.

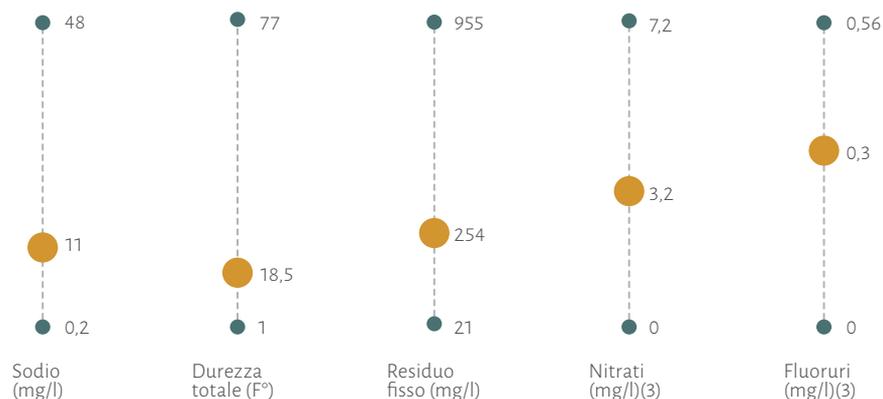
Per far in modo che il cloro volatilizzi gradualmente al contatto con l'aria e che l'acqua ne perda il caratteristico odore e sapore, sono sufficienti alcuni piccoli accorgimenti domestici: lasciare l'acqua per un paio d'ore in una brocca (o in un recipiente aperto) prima del consumo oppure abbassare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

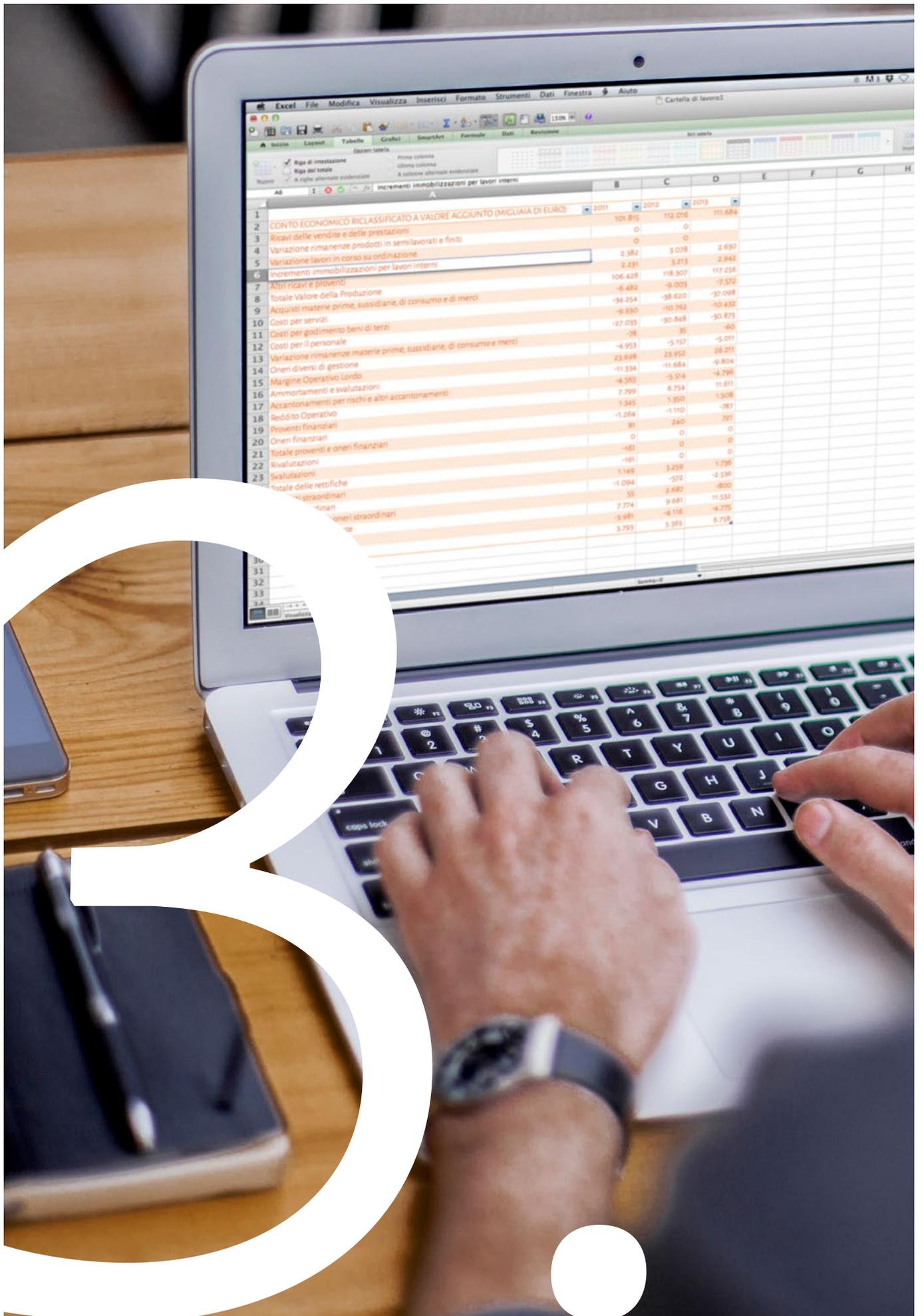
Il buon livello qualitativo dell'acqua è confermato dalla media dei rapporti dei valori medi dei singoli parametri misurati rispetto al limite massimo di legge. La lieve differenza tra i dati di Pesaro e quelli di Urbino deriva da un maggior apporto di acqua di sorgente nella distribuzione idrica delle aree interne. La conferma della qualità dell'acqua distribuita Il confronto con alcune acque minerali in commercio.

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



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





	2011	2012	2013
CONTO ECONOMICO RICLASSIFICATO A VALORE AGGIUNTO (MIGLIAIA DI EURO)	101.815	112.016	111.684
Ricarichi delle vendite e delle prestazioni	0	0	0
Variazione rimanenze prodotti in semilavorati e finiti	0	0	2.630
Variazione lavori in corso su ordinazione	2.382	3.078	2.943
Incrementi immobilizzazioni per lavori interni	2.231	3.213	2.943
Altri ricavi e proventi	106.428	118.307	117.256
Totale Valore della Produzione	-6.482	-9.003	-7.572
Acquisti materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	-34.254	-38.620	-37.098
Costi per servizi	-9.330	-10.762	-10.432
Costi per godimento beni di terzi	-27.033	-30.848	-30.873
Costi per il personale	-98	35	-60
Variazione rimanenze materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	-4.953	-5.157	-5.011
Oneri diversi di gestione	23.698	23.952	26.211
Margine Operativo Lordo	-11.334	-11.684	-9.804
Ammortamenti e svalutazioni	-4.565	-5.514	-4.796
Accantonamenti per rischi e altri accantonamenti	7.799	6.754	1.308
Reddito Operativo	1.345	1.350	-197
Proventi finanziari	-1.284	-1.110	-321
Oneri finanziari	81	240	0
Totale proventi e oneri finanziari	0	0	0
Rivalutazioni	-181	0	0
Svalutazioni	-181	0	0
Totale delle rettifiche	1.148	3.259	1.796
Proventi straordinari	-1.094	-372	-2.598
Oneri straordinari	35	2.687	-800
Totale proventi e oneri straordinari	7.774	9.681	11.532
Totale	-3.981	-4.118	-4.775
Totale	3.793	3.365	6.758

## 3. I LAVORATORI

38,5 Indice di Frequenza

590 e 391 Numero dei Lavoratori diretti Indiretti

539 Lavoratori coinvolti in almeno un corso di formazione

Marche Multiservizi investe sul proprio capitale umano, consapevole dell'importanza di valorizzare le professionalità dei dipendenti, sia per aumentare la produttività aziendale che migliorare il clima interno ed il senso di appartenenza all'Azienda.

	COSA VOLEVAMO FARE	COSA ABBIAMO FATTO NEL 2014	COSA INTENDIAMO FARE NEL 2015
DIPENDENTI	Migliorare ulteriormente l'indice di frequenza infortuni scendendo sotto 52 (valore del 2013).	● L'Indice di frequenza infortuni è sceso a 51.3	Migliorare ancora l'indice di frequenza portandolo sotto 50
	Avviare un corso di formazione per tutti i dipendenti su argomenti relativi alla sicurezza	● Svolto corso sulla sicurezza per tutti i dipendenti	Prevedere più di 5 ore/uomo per formazione su salute e sicurezza
	Avviare un programma di incontri periodici con tutto il personale	● Realizzati incontri su BS e semestrale di AD su pianificazione industriale	Avviare dei tavoli di ascolto interni
	Attivare e completare il corso Excel Avanzato per circa 130 dipendenti	● Completato corso Excel	Avviare formazione su sviluppo competenze
	Acquistare ed avviare il sistema informatico per la gestione della formazione	● Avviato sistema informatico	Avviare piattaforma per formazione e-learning
	Attivare il progetto LEAN su Funzione Amministrazione Finanza Controllo, Funzione Clienti, Funzione Ambiente, Relazioni esterne, Legale e Societaria, Acquisti e Appalti	● Nel 2014 come pianificato è iniziato il Progetto LEAN nell'area IA e completato nell'area Amministrazione	Terminare il progetto LEAN nei servizi IA e avviarlo su due funzioni staff Avviare progetto Job-profile
	Coinvolgere diffondere e sensibilizzare tutti i dipendenti su D.L. 231 e codice etico	● Diffuso e reso completamente operativo il codice di comportamento D.L. 231	Prevedere un Piano dei controlli integrato con Piano QSA
	Acquisire certificazione EMAS su impianti attivi	● Sono stati certificati tutti gli impianti dei rifiuti gestiti	Estendere la certificazione EMAS a tutti i Servizi IA entro 2015 Implementare una primo modello di certificazione ISO 50001 su energia

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

### Il percorso e l'approccio Lean

L'obiettivo del metodo è la sistematica eliminazione di qualsiasi tipo di attività non-produttiva nel processo attraverso un approccio teso a incrementare i ricavi, ridurre i costi e aumentare il livello di servizio fornito al cliente.

I principi fondamentali si possono declinare principalmente in 5 punti:

- ▶ VALUE: ripensare il valore, in termini di produzione e servizio, dal punto di vista del Cliente;
- ▶ MAP: mappare il reale flusso del valore per individuare e ridurre gli sprechi;
- ▶ FLOW: creare un flusso tra Clienti e Fornitori (interni ed esterni) per ridurre i tempi di lavoro;
- ▶ PULL: adattare le attività aziendali ai tempi richiesti dal Cliente;
- ▶ PERFECTION: portare l'organizzazione aziendale verso il miglioramento continuo.

Ogni processo lean si è svolto nel rispetto delle seguenti fasi operative:

- ▶ Presentazione del progetto agli utenti interessati
- ▶ Big Picture iniziale con i servizi
- ▶ Affiancamenti in campo
- ▶ Value Stream Mapping con evidenziazione degli sprechi
- ▶ Disegno nuova struttura organizzativa
- ▶ Progetti di miglioramenti per ogni spreco condiviso

La Lean Organization ha impegnato due risorse interne specializzate per circa sei mesi e ha interessato nel dettaglio: la Funzione Amministrazione Finanza e Controllo (Big Picture marzo 2014 - Formalizzazione nuova organizzazione 01 settembre 2014); la Funzione Ambiente (Big Picture settembre 2014 – affiancamenti dicembre 2014).

## 3.1 Composizione

Il Gruppo Marche Multiservizi al 31/12/2014 conta 590 dipendenti tutti con contratto a tempo indeterminato a conferma della politica intrapresa già da anni per la stabilità e la sicurezza occupazionale. Grazie alla razionalizzazione e rotazione delle risorse si è riusciti a limitare fortemente l'utilizzo del personale somministrato. In effetti, durante l'anno la composizione media del personale è stata pari a 605 unità. Oltre ai propri dipendenti, MMS occupa in modo indiretto 391 Lavoratori.

Lavoratori presenti a fine anno (n)	2012	2013	2014
Dirigenti	11	11	9
Quadri	17	17	19
Impiegati	218	217	215
Operai	354	350	347
Totale tempo indeterminato	600	595	590
Lavoratori a tempo determinato	0	0	0
Interinali/Somministrazione lavoro	0	0	0
Contratti di collaborazione o Lavoratori a progetto	0	0	0
<b>Totale generale</b>	<b>600</b>	<b>595</b>	<b>590</b>

Numero medio Lavoratori presenti a fine anno per tipi di contratto	2012	2013	2014
Dirigenti	11,8	11,0	10,3
Quadri	16,9	17,0	19,0
Impiegati	208,3	216,0	215,8
Operai	325,1	352,0	348,0
<b>Totale tempo indeterminato</b>	<b>562,1</b>	<b>596,0</b>	<b>593,1</b>
Lavoratori a tempo determinato	2,0	2,0	4,1
Interinali/Somministrazione lavoro	11,0	8,7	7,9
Contratti di collaborazione o Lavoratori a progetto	0,0	0,0	0,0
<b>Totale tempo determinato</b>	<b>13,0</b>	<b>10,7</b>	<b>12,0</b>
<b>Totale generale</b>	<b>575,1</b>	<b>606,7</b>	<b>605,1</b>

Lavoratori a tempo indeterminato per CCNL (Contratto Collettivo Nazionale del Lavoro) (n)						
	2012		2013		2014	
Federgasacqua	374	62,3%	285	47,9%	284	48,1%
Federambiente	215	35,8%	299	50,3%	297	50,3%
Dirigenti	11	1,8%	11	1,8%	9	1,5%
Altro (FISE)	0	0	0	0	0	0

Lavoratori a tempo indeterminato per settori (%)			
	2012	2013	2014
Servizio Igiene Ambientale	38,2%	37,5%	37,8%
Servizi a Rete	36,7%	36,8%	37,1%
Struttura / Altro	24,3%	25,7%	25,9%

Quasi il 38% della forza lavoro è dedicata ai Servizi di Igiene Ambientale ed il 37% è impegnata nel Servizio Idrico Integrato e nella Distribuzione del Gas.

I dipendenti attivi nei servizi di coordinamento, di gestione del Cliente e nei servizi trasversali di supporto quali officina, magazzino e amministrazione sono un quarto della forza lavoro.

Lavoratori a tempo indeterminato per livello di istruzione (n)						
	2012		2013		2014	
Laurea	70	11,7%	74	12,4%	74	12,5%
Diploma	258	43,0%	266	44,7%	265	44,9%
Licenza media / Altro	272	45,3%	255	42,9%	251	42,5%

Sale il grado di istruzione, oltre il 12% ha conseguito un Diploma di Laurea, quasi il 45% ha un titolo di istruzione con Diploma di scuola superiore e i dipendenti in possesso di Licenza media si attestano al 42,5%.

Età media Lavoratori a tempo indeterminato (anni)			
	2012	2013	2014
Dirigenti	51,5	52,5	51,8
Quadri	51,5	52,7	52,7
Impiegati	47,1	48,0	48,8
Operai	48,8	49,5	50,3

Anzianità media aziendale Lavoratori a tempo indeterminato (anni)			
	2012	2013	2014
Dirigenti	14,6	15,6	13,3
Quadri	20,1	21,5	21,6
Impiegati	15,8	16,9	17,9
Operai	14,8	15,6	16,4

Ore di assenza totali Lavoratori a tempo indeterminato			
	2012	2013	2014
Malattia e Ricoveri	34.333	34.836	32.379
Maternità	1.671	1.529	1.305
Infortunio	10.357	8.091	5.740
Sciopero	455	393	390
Assemblea	3.031	2.070	1.432
Permesso sindacale	1.372	1.159	840
Altro *	15.940	22.908	23.804
<b>TOTALE ore assenza</b>	<b>67.159</b>	<b>70.986</b>	<b>65.890</b>

\*(Congedo straordinario, legge 104, Donazioni del sangue, Aspettative non retribuite, congedi parentali, ecc.)

Il 2014 si è concluso con ottimi risultati rispetto alla diminuzione delle ore di assenza dal lavoro. Estremamente rilevante la riduzione del 30% delle ore per infortunio, oltre a quella per malattie ed assemblee.

Controtendenza la voce "Altro" che comprende congedi straordinari, legge 104, donazioni di sangue, aspettative non retribuite, congedi parentali, ecc.

Ore lavorate tempo indeterminato			
	2012	2013	2014
Ore lavorate ordinarie	899.864	909.429	909.443
Ore lavorate straordinario	70.683	48.350	46.087
<b>Totale</b>	<b>970.547</b>	<b>957.779</b>	<b>955.530</b>

Le ore di lavoro ordinario sono rimaste stabili rispetto all'anno precedente, mentre è leggermente sceso il totale degli straordinari grazie alla riorganizzazione "lean" che ha efficientato i processi di lavoro.

Le ore lavorate degli operatori a tempo determinato incidono in maniera trascurabile sul monte ore generale a causa dell'esiguo numero dei contratti.

Lavoratori a tempo indeterminato per residenza (%)			
	2012	2013	2014
Residenti fuori dal territorio servito	6,2%	8,4%	8,3%
Provincia di residenza diversa dalla Provincia di lavoro	4,7%	4,7%	4,1%

L'occupazione locale, ed in particolare nel territorio servito, si mantiene ampiamente sopra il 90% e solo il 4,1% effettua il pendolarismo lavorativo da fuori Provincia.

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, il rispetto delle normative europee e Italiane vigenti è condizione di garanzia in termini di valutazione degli impatti delle attività del Gruppo esclusivamente locali

## 3.2 Turnover

Le assunzioni nel 2014 hanno riguardato nel complesso 44 unità: 21 nuovi contratti di somministrazione, 13 assunzioni a tempo determinato, 9 stage ed 1 assunzione a tempo indeterminato.

La selezione del personale è affidata ad una società esterna per tutti i profili professionali, sia specialistici che generici.

Assunti nell'anno per tipologia di contratto (n)	2012	2013	2014
Tempo indeterminato	85	0	1
Tempo determinato	3	1	13
Interinali/Somministrazione lavoro (tutti)	33	23	21
Co.Co.Co.	0	0	0
Stage	4	6	9
<b>Totale</b>	<b>125</b>	<b>30</b>	<b>44</b>

Assunti a tempo indeterminato per qualifica (n)	2012	2013	2014
Dirigenti	1	0	0
Quadri	1	0	0
Impiegati	23	0	1
Operai	60	0	0

Turnover (%)	2012	2013	2014
Turnover totale	1,70%	0,80%	1,00%
Turnover uomini	1,30%	0,40%	1,20%
Turnover donne	3,90%	4,10%	0,00%

Il turnover di MMS, rappresentato in percentuale, è calcolato dividendo il numero dei Lavoratori usciti per il numero dei Lavoratori a fine anno. Nel 2014 ha interessato principalmente i Lavoratori oltre i 50 anni in uscita per pensionamento.

CESSAZIONI NELL'ANNO (n)	2012	2013	2014
Dimissioni	2	1	2
Pensionamenti	6	4	3
Decessi	2	0	0
Licenziamenti	0	0	0
Inabilità alla mansione	0	0	1
Trasferimento ad altre società	0	0	0
Di cui donne	0	3	0

Cessazioni per qualifica (n)	2012	2013	2014
Dirigenti	2	0	2
Quadri	1	0	0
Impiegati	5	3	2
Operai	2	2	2

## 3.3 Diversità e pari opportunità

Il Gruppo dimostra una forte sensibilità sulle tematiche inerenti le pari opportunità tra uomo e donna, evitando qualsiasi forma di discriminazione, ivi compresa quella retributiva.

Nel Gruppo, quasi il 30% del personale amministrativo è di sesso femminile.

Se si considera il complesso della forza lavoro, la componente femminile è pari al 12%, quasi tutta impiegata in servizi non operativi (dove solo lo 0,3% è donna).

PERSONALE FEMMINILE PER QUALIFICA (%)	2012	2013	2014
Dirigenti	18,2%	18,2%	22,2%
Quadri	11,8%	11,8%	15,8%
Impiegati Direttivi		22,6%	24,6%
Impiegati non Direttivi	32,6%	34,8%	34,4%
Operai	0,3%	0,3%	0,3%
<b>Totale di Gruppo</b>	<b>12,7%</b>	<b>12,3%</b>	<b>12,5%</b>

Personale presente a fine anno per età (n)	2012	2013	2014
Meno di 30 anni	8	8	7
Tra 30 e 50 anni	326	293	264
Oltre 50 anni	266	294	319

Personale presente a fine anno per sesso (n)	2012	2013	2014
Uomini	524	522	515
Donne	76	73	74

Personale appartenente alle categorie protette (%)	2012	2013	2014
Ai sensi della legge 68/99 art 18	1,0%	1,0%	1,0%
Ai sensi della legge 68/99 art.3	5,5%	5,5%	5,4%

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". Ne è dimostrazione la percentuale dei dipendenti appartenenti alle categorie protette quasi doppia rispetto al 7% richiesto da Legge.

Contratti part time (n)	2012	2013	2014
Uomini	5	5	6
Donne	11	11	12

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 superiore al 3 % della forza lavoro. Si segnala che l'Azienda ha concesso tutte le richieste di part-time.

Congedi parentali fruiti (n)	2012	2013	2014
Maternità	2	3	3
Paternità	3	4	5

Nel corso degli anni è aumentato soprattutto il ricorso al congedo parentale che però non ha variato il tasso di rientro al 100%. Il rigoroso rispetto dei contratti CCNL fa sì che non esista alcuna differenza e tantomeno discriminazione per sesso relativamente alla retribuzione e non sono applicate modifiche di salario post congedo parentale.

## 3.4 Formazione

Nel 2014 MMS ha acquisito un nuovo software gestionale per la gestione dell'organizzazione e della formazione del personale.

Il 2014 ha visto un monte ore di formazione in calo rispetto ai due anni precedenti. Calo ritenuto del tutto normale e fisiologico dopo l'impegno del 2012 e 2013 per assicurare all'Azienda il rispetto delle recenti normative emanate soprattutto sulla sicurezza nell'utilizzo di attrezzature e sulla sicurezza del lavoro in generale.

Formazione ore per qualifica (n)	2012	2013	2014
Dirigenti	584	556	131
Quadri	835	462	639
Impiegati	5.901	5.860	4.607
Operai	4.577	10.487	5.800
Interinali, progetto e altri	173	490	325
<b>Totale</b>	<b>12.070</b>	<b>17.855</b>	<b>11.502</b>

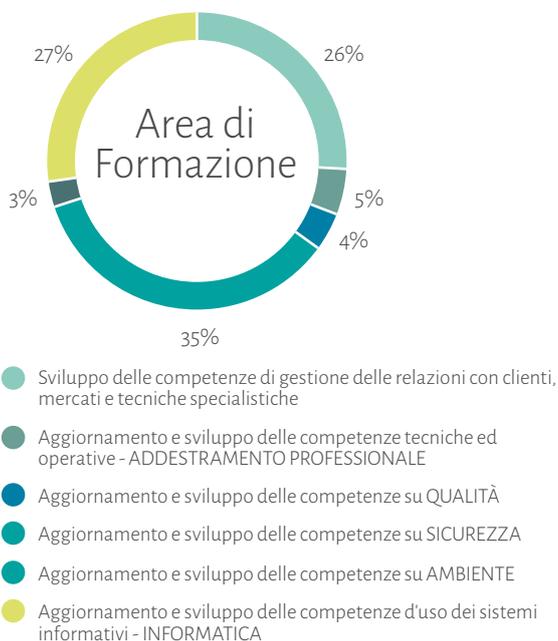
Formazione ore medie pro capite (n)	2012	2013	2014
Dirigenti	53,1	50,5	14,5
Quadri	49,1	27,2	33,6
Impiegati	27,1	27,0	21,4
Operai	12,9	30,0	16,7
Interinali, progetto e altri	1,7	0,8	0,6
<b>Totale Gruppo</b>	<b>20,1</b>	<b>30,0</b>	<b>19,5</b>

Lavoratori coinvolti in almeno un corso di formazione (n)	2012	2013	2014
Dirigenti	11	11	7
Quadri	17	17	17
Impiegati	201	202	178
Operai	276	298	310
Interinali, progetto e altri	31	24	27
<b>Totale</b>	<b>536</b>	<b>552</b>	<b>539</b>

Aree di formazione (ore)	2012	2013	2014
Competenze e comportamenti manageriali - Altro	53	0	0
Gestione delle relazioni con Clienti e mercati	4.898	6.469	2.943
Competenze tecniche operative, Addestramento Professionale	3.614	1.388	620
Competenze su Qualità, Sicurezza, Ambiente	3.193	7.800	4.869
Uso dei sistemi informativi - Informatica	497	2.199	3.070
<b>Totale</b>	<b>12.255</b>	<b>17.856</b>	<b>11.502</b>

Nel 2014 in particolare è stato:

- Progettato e realizzato un percorso formativo per il settore igiene ambientale sui temi della sicurezza, procedure e istruzioni di lavoro;
- Consegnato a tutti i dipendenti operativi un borsone/zaino completo di idonei DPI per ciascuna mansione;
- Completato il percorso formativo su excel avanzato;
- Acquisito un gestionale per registrare e programmare la formazione.



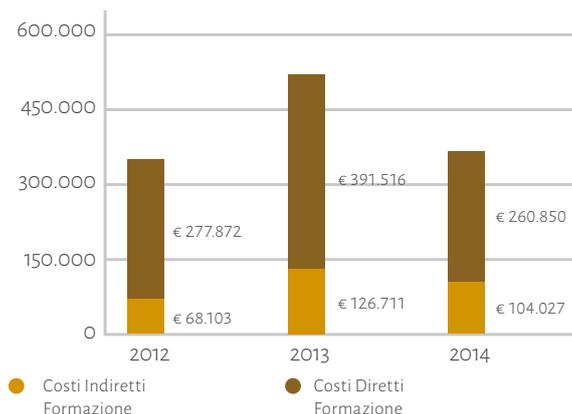
Analizzando nel dettaglio i dati, dal confronto con il 2013 si rileva che:

- ▶ è fisiologico il rientro delle ore di formazione totali e pro-capite nello standard dopo quanto richiesto dal nuovo decreto sulla sicurezza;
- ▶ rimane molto alta la percentuale di Lavoratori coinvolti da almeno un corso nell'anno;
- ▶ la formazione sull'uso dei sistemi informatici ha riguardato quasi l'intero personale amministrativo

Nel 2015 pur continuando a presidiare la formazione obbligatoria per legge e a sensibilizzare i Lavoratori al tema sicurezza saranno attivati corsi sui seguenti temi:

- ▶ Rischio chimico e biologico e rumore;
- ▶ Interventi in quota e DPI di 3° categoria;
- ▶ Videoterminalisti;
- ▶ Percorsi formativi ad hoc sul tema leadership;
- ▶ Percorsi formativi per impiegati direttivi incentrati su gestione del tempo, ruolo di capo, ecc.

Spese per formazione (euro)



Spese per formazione (euro)	2012	2013	2014
Costi Diretti Formazione	68.103	126.771	104.027
Costi Indiretti Formazione	277.872	391.516	260.850
<b>Totale</b>	<b>345.975</b>	<b>518.287</b>	<b>364.877</b>

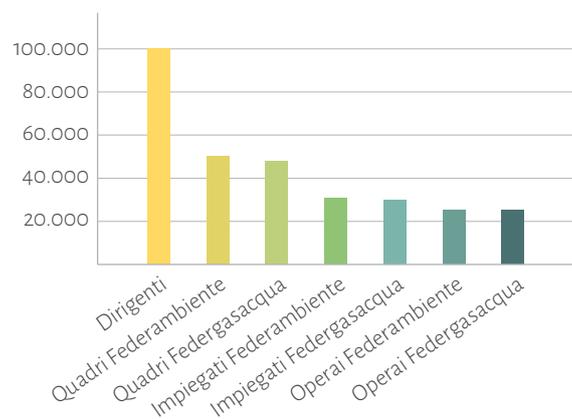
A conferma dell'impegno del Gruppo sul fronte della formazione e nella gestione ottimale delle risorse umane, nel triennio 2012 – 2014 le spese per la formazione, tra dirette ed indirette, hanno superato il milione di euro.

## 3.5 Sistema di remunerazione e sviluppo professionale

Tutti i dipendenti di Marche Multiservizi e delle Società del Gruppo sono assunti e collocati in base a quanto previsto dai contratti collettivi nazionali. Anche gli assunti con contratti atipici usufruiscono degli stessi diritti degli assunti a tempo indeterminato.

I dipendenti possono contare su incentivi e riconoscimento di un indice di produttività che aumentano lo stipendio lordo previsto dal contratto collettivo nazionale.

Stipendio Lordo medio annuale 2014

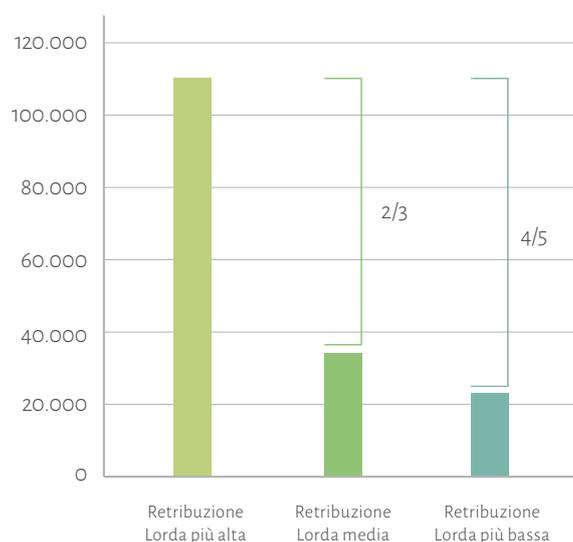


In linea con quanto previsto dal GRI4 si evidenzia la differenza tra stipendio massimo e media degli stipendi lordi dei dipendenti del Gruppo MMS.

<b>STIPENDI LORDI (euro)</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>Δ % su stipendio medio</b>
Stipendio più alto	117.177	110.460	305%
Media totale	34.238	36.199	0%
Stipendio più basso	22.229	21.756	-40%

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

Retribuzioni Lorde 2014 (euro)



Il Gruppo, proprio per la caratteristica di offrire al territorio vari servizi ha al proprio interno diversi contratti collettivi. I predomanti sono Federgasacqua e Federambiente. Nei grafici e nelle medie sono considerati come unico contratto per la minima rilevanza delle differenze economiche. Il sistema incentivante consolidato da anni è basato su obiettivi (Redditività, Produttività e Qualità) in accordo con i Sindacati di categoria ed è garantito a tutti i Lavoratori, compresi quelli a tempo determinato e con contratto di somministrazione, ed è calcolato rapportandolo all'effettivo contributo dei singoli.

In aggiunta al premio di risultato collettivo, previsto dai vigenti Contratti Collettivi Nazionali (C.C.N.L.) e dall'accordo sindacale triennale sottoscritto con le Organizzazioni Sindacali (OO.SS.) e le Rappresentanti Sindacali Unitarie (RSU) aziendali, per il personale inquadrato nell'area direttiva è stato confermato il sistema di retribuzione variabile incentivante definito "indennità di disponibilità" che, sulla base dell'impegno del singolo, viene definita dal Dirigente anno per anno.

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 appar-

tenenza; Comportamenti Organizzativi, relativi al controllo dell'operatività e valorizzazione delle risorse umane. Si evidenzia che oltre il 25% degli MBO ha riguardato aspetti legati alla Sostenibilità.

La retribuzione variabile incentivante dei Dirigenti e dei Quadri è calcolata in percentuale sulla Retribuzione Annua Lorda (RAL) e viene quantificata a fine anno, sulla base dei risultati conseguiti relativamente agli obiettivi assegnati.

<b>Avanzamenti di carriera (%)</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Dirigenti	0,0%	0,0%	0,0%
Quadri	0,0%	0,0%	10,5%
Impiegati	14,0%	11,5%	10,7%
Operai	8,0%	6,5%	6,3%
<b>Totale di Gruppo</b>	<b>10,0%</b>	<b>7,9%</b>	<b>8,0%</b>

Gli avanzamenti di carriera (comprendendo il passaggio di livello e il superminimo) si stabilizzano in media sotto il 10%.

### Fondi Pensione

<b>Lavoratori aderenti ai fondi pensione (n)</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Pegaso	153	161	159
Previambiente	173	174	178
Previndai	7	7	8
Fonchim	0	0	0
Altri fondi	7	9	11
Lavoratori "silenti" (coloro che versano il TFR in assenza di espressa opzione)	0	0	0
<b>Totale Lavoratori aderenti ai fondi pensione</b>	<b>340</b>	<b>351</b>	<b>356</b>

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

Nel corso del 2014 sono stati molteplici gli incontri con le RSU e OO.SS. territoriali per affrontare tematiche legate all'organizzazione e alla gestione dei servizi; per concordare i premi di risultato annuali; definire l'accordo sulla reperibilità e per individuare le chiusure aziendali per l'anno in corso; comunicare gli accordi formativi e gli avanzamenti di carriera, oltre che per condividere il Budget 2014. Quest'ultimo incontro, assume una rilevante importanza in quanto diventa anche un momento di confronto e riflessione congiunta sulla gestione dei Servizi Pubblici Locali.

Numero iscritti al sindacato per sigla	2012	2013	2014
CGIL	296	192	199
CISL	53	53	44
UIL	17	17	11
UGL	9	10	10
Federmanager		1	0
<b>Totale</b>	<b>375</b>	<b>273</b>	<b>264</b>

### 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, MMS garantisce le risorse economiche per le iniziative del Circolo Ricreativo Aziendale Lavoratori (CRAL). In questo modo le attività ricreative, culturali, turistiche sociali e sportive per tutti i dipendenti dell'Azienda sono supportate economicamente. Il CRAL è gestito da rappresentanti eletti direttamente dai dipendenti tramite consultazioni ufficiali.

Il Circolo organizza cene e gite sociali, feste di Natale, tornei di attività sportive 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.

Il Gruppo sportivo ha partecipato al 1° Torneo di calcetto organizzato dalla Fondazione "Andrea Ferri" devolvendo poi la quota versata (come garanzia) alla stessa fondazione.

Come consuetudine, nel periodo Pasquale, il CRAL ha acquistato campane di cioccolato vendute da IOPRA - Istituto Oncologico Pesarese Raffaello Antonello - con l'intento di contribuire ad aiutare



l'associazione che ha come scopo quello di fornire assistenza socio-sanitaria domiciliare gratuita ai malati oncologici non assistibili al proprio domicilio dalla sanità pubblica. La stessa iniziativa a favore di IOPRA viene ripetuta anche nel periodo di Natale, acquistando degli alberelli di cioccolato che vengono poi distribuiti nella serata della tradizionale tombola Natalizia.

Nell'annuale cena sociale aziendale, il Circolo ha fornito il suo contributo organizzativo così come ha raccolto offerte da devolvere all'Associazione Italiana Sclerosi Multipla.

Sempre in occasione del Natale, ha acquistato presso una ditta locale cesti natalizi con prodotti biologici di aziende della Provincia di Pesaro e Urbino, ed ha organizzato una tombola con un'animatrice a cui hanno partecipato gli iscritti insieme ai propri familiari.

Sempre nel periodo di Natale, il CRAL ha acquistato 40 cornici per foto 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. Le cornici sono state regalate ai bambini presenti alla tombola.

Sono stati poi riconosciuti contributi a favore dei Soci sull'acquisto di biglietti per le commedie dialettali locali e sono stati acquistati 10 biglietti d'ingresso per la commedia della compagnia teatrale "Il Sipario" patrocinata dalla Fondazione Maruzza Regione Marche Onlus, (medaglia d'oro al merito della Sanità Pubblica 2013) che devolve parte dell'incasso a favore delle associazioni di volontariato per l'assistenza domiciliare pediatrica.

Le attività del Circolo, oltre che nelle bacheche situate nei locali aziendali, vengono pubblicate sul portale intranet Noi MMS e comunicate ai dipendenti tramite e-mail.

I soci CRAL hanno partecipato anche alle Netturbiadi che si sono svolte a Pesaro nel mese di settembre ottenendo ottimi risultati.

Attività ricreativa (n)	2012	2013	2014
Lavoratori iscritti al circolo ricreativo aziendale sul totale dei dipendenti	388	484	491
Familiari	253	253	263
Pensionati	14	13	15
<b>Totale</b>	<b>655</b>	<b>750</b>	<b>769</b>

## 3.7 Sicurezza

MMS ha ormai posto a regime le norme di buon comportamento sulla sicurezza del lavoro e gestisce i servizi utilizzando le migliori metodologie per lavorare in sicurezza in ogni occasione. La Capogruppo è certificata OHSAS 18001:2007 per tutte le attività e tutto il personale è coinvolto, a vari livelli, nei processi relativi alla 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 nei processi produttivi, estendendo anche 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 Sicurezza e Ambiente ha effettuato nel corso del 2014 ben 248 sopralluoghi verbalizzati. Nel dettaglio, i controlli hanno riguardato i cantieri relativi ai contratti aperti del pronto intervento e ai contratti di manutenzione straordinaria e programmata e ad aziende con appalti specifici.

È ormai consolidato 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.

Gli obiettivi futuri contemplano di incrementare il numero dei sopralluoghi per aumentare la sensibilità sugli argomenti di prevenzione anche nelle ditte terze che lavorano per il Gruppo. Lo strumento più utilizzato per comprendere il livello di sicurezza applicato e le aree di miglioramento resta il colloquio diretto con gli operatori.

Infortuni (1)	2012	2013	2014
Infortuni sul lavoro (n)	53	50	49
- di cui Infortuni "in itinere"(n) (spostamento casa/lavoro – lavoro/casa)	8	6	0
Infortuni mortali o molto gravi (inabilità al lavoro) (n)	0	0	0
Indice di gravità infortuni (giornate di assenza / ore totali lavorate x 1.000)	2	1,8	1,0
Indice di frequenza infortuni (numero di infortuni / ore totali lavorate x 1.000.000)	55,2	52,3	51,3
Indice di incidenza infortuni (numero di infortuni / n° dipendenti al 31-12 x 100)	8,83	8,4	8,3

(1) Compresi gli eventi < a 3 gg lavorativi

Tutti gli indici legati agli infortuni sono in miglioramento, L'Indice di Frequenza passa da 52,3 a 51,3, mentre l'Indice di Gravità scende significativamente a 1 dal 1,8 del 2013 e del precedente 2 nel 2012, con il risultato conclusivo di essersi dimezzato nel triennio appena concluso. Il monitoraggio

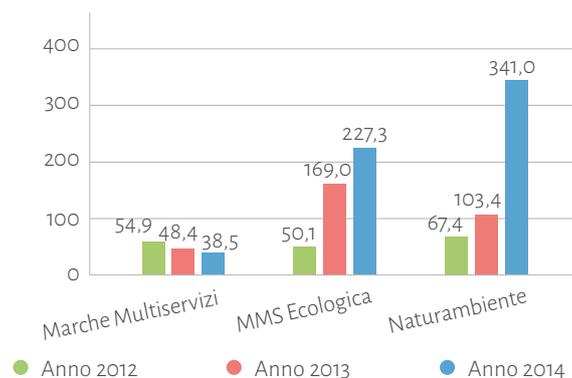
continuo degli indici relativi alla sicurezza è considerato un elemento importante per il Gruppo e per questo motivo è stato creato un pool di persone per il presidio costante costituito dal Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione e dal suo staff, oltre ai Responsabili Sicurezza per i Lavoratori, compreso il Direttore del Personale. Il Servizio Prevenzione e Protezione redige anche il report periodico trimestrale sugli eventi accaduti.

Indice di frequenza per aree di attività'	2012	2013	2014
Servizi a Rete	26,79	25,60	22,30
Servizi Ambientali	110,29	90,40	108,30
Altri Servizi	8,63	4,20	0,00

L'azione di sensibilizzazione svolta dai referenti dei vari servizi e degli Ispettori degli audit interni, con il supporto del Servizio Prevenzione e Protezione e di esperti esterni, ha consentito di rafforzare competenze e consapevolezza dei Lavoratori sui comportamenti corretti da tenere durante l'operatività, con particolare enfasi sui ruoli dei preposti ed operatori.

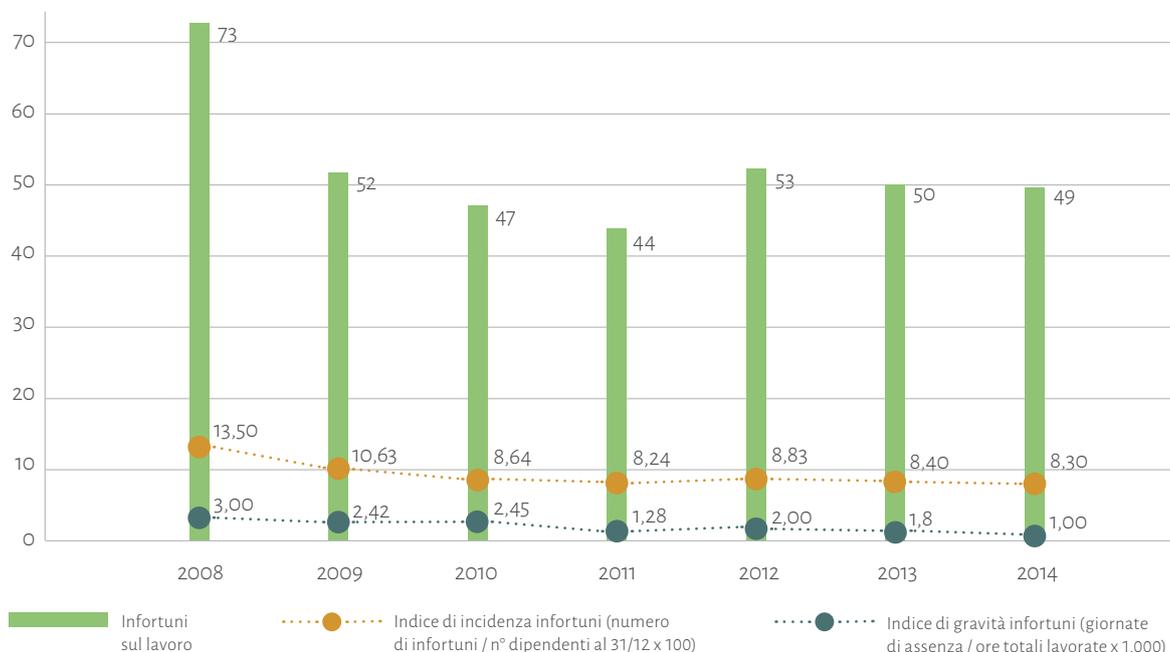
Non meno importante è stata l'analisi delle cause che hanno portato all'accadimento degli eventi infortunistici (agenti fisici, tipi di lesioni, azioni/condizioni pericolose ecc.) che consentono di attivare azioni di prevenzione al fine di evitare il ripetersi di infortuni simili.

Andamento Indice di Frequenza Infortuni



L'analisi complessiva dei dati evidenzia che relativamente all'Indice di Frequenza il dato complessivo della Capogruppo è in calo, mentre quello delle controllate del settore igiene ambientale è in peggioramento a causa dell'aumento del numero degli eventi, soprattutto per quel che riguarda Naturambiente.

## Andamento Infortuni Marche Multiservizi



Come ben visibile dal grafico si mantiene un trend positivo dell'Indice di Gravità.

Le cause più frequenti degli infortuni sono connesse alla movimentazione manuale dei carichi, alla fase di salita e discesa dai mezzi e alle attività di raccolta e spazzamento poiché comportano numerose lavorazioni ripetitive manuali che possono provocare traumi e contusioni.

INDICI D'INFORTUNIO	ANNO	MARCHE MULTISERVIZI	MMS ECOLOGICA	NATURA AMBIENTE
Indice di frequenza	2012	54,9	50,1	67,4
	2013	48,4	169	103,4
	2014	38,5	227,3	341
Indice di gravità	2012	1,6	1,2	0,5
	2013	1,7	3,7	4,3
	2014	0,7	4,3	6,5
Indice di incidenza	2012	9	21,4	7,1
	2013	7,8	25	15,8
	2014	6,3	36,4	52,6
Lavoratori	2012	557	12	21
	2013	564	12	19
	2014	560	11	19

INFORTUNI	2012	2013	2014
Infortuni sul lavoro di Lavoratori di ditte appaltatrici e terzi (n)	18	24	15

L'andamento risulta particolarmente positivo per la Capogruppo che nel 2014 vede scendere l'Indice di Frequenza a 38,5.

Gli infortuni accaduti alle ditte appaltatrici nelle attività lavorative per MMS sono stati 15 contro i 24 del 2013. Questo ottimo risultato è stato ottenuto anche grazie alla collaborazione che MMS ha instaurato con i Fornitori sulle tematiche della sostenibilità, soprattutto in tema di sicurezza.

Relativamente ai Fornitori, si precisa che nella annuale rilevazione condotta sugli aspetti di sostenibilità, di cui al capitolo 4, è contemplata anche la tematica degli infortuni.

ACCERTAMENTI SANITARI (n)	2012	2013	2014
Visite mediche preventive e periodiche (comprese eventuali spirometrie e audiometrie di base)	297	400	404
Visite videoterminalisti	18	28	113
Analisi di laboratorio e prestazioni ambulatoriali particolari (esami ematochimici, rx, specialistiche in genere)	275	313	1736
Domande di Malattia professionale effettuate nell'anno	0	0	1

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. Inoltre, per la prevenzione dei rischi specifici e generici nelle singole attività, sono stati incrementati gli accertamenti e le visite periodiche e/o gli accertamenti sanitari.

Il numero delle analisi di laboratorio è rimasto stabile, ma grazie alla gestione informatica è cambiato il metodo analitico di calcolo, che ha generato una discontinuità con il dato storico. Le visite oculistiche per i videoterminalisti risentono della periodicità pluriennale che è ricorso proprio nel 2014. Le visite mediche si sono attestate a 404, evidenziando una sola idoneità con limitazioni e 184 idoneità con prescrizioni.

La normativa vigente prevede il divieto totale di assunzione di sostanze stupefacenti e di alcool per particolari categorie lavorative, nello specifico 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.

## 3.8 La comunicazione interna

È proseguita nel 2014 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 aziendali significativi con l'integrazione di rubriche culturali, curiosità ambientali 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.

A partire dal 2015, è stato istituito un Comitato di Redazione con l'obiettivo di arricchire i contenuti sull'House Organ per valorizzare il lavoro invisibile di tante strutture aziendali e approfondire numerosi temi come ad esempio la Sicurezza in Azienda, la certificazione Emas, la conoscenza dei contenuti del Bilancio di Sostenibilità, il progetto di educazione ambientale nelle scuole.



## 4. I FORNITORI

Valore Forniture  
**50,52 milioni**

Occupazione Indiretti.  
**351 unità**

Il Gruppo ricerca una rete di Fornitori affidabile e vicina ai propri valori e al proprio territorio. MMS seleziona gli approvvigionamenti di beni e servizi attraverso la qualificazione dei Fornitori e la presenza di criteri di qualità e di sostenibilità nelle procedure di "offerta economicamente più vantagio-

sa". Elemento significativo della costruzione del percorso di sostenibilità con i Fornitori è il dialogo costante che è stato instaurato, grazie ai periodici incontri realizzati dall'Azienda con la collaborazione delle Associazioni di categoria

	COSA VOLEVAMO FARE	COSA ABBIAMO FATTO NEL 2014	COSA INTENDIAMO FARE NEL 2015
FORNITORI	Migliorare la comunicazione con i Fornitori: coinvolgimento degli stessi nei tavoli di dialogo e questionario sulla sostenibilità.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Questionario sulla sostenibilità inviato a oltre 100 Fornitori;</li> <li>Realizzato un incontro con le principali Associazioni di categoria sul sistema di qualificazione.</li> </ul>	Rinnovare il questionario rendendolo più interattivo Organizzare incontri con Fornitori locali Svolgere audit ai principali Fornitori anche su aspetti di sostenibilità
	Aumentare le specifiche su richieste Ambiente – Sicurezza in fase di gara e servizi	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Nelle procedure aggiudicate con metodo dell' "offerta economicamente più vantaggiosa" sono stati inseriti criteri di valutazione relativi ad aspetti di risparmio energetico, impatto ambientale e sociale</li> </ul>	Aumentare la presenza di criteri di sostenibilità ambientale e sociale negli affidamenti di servizi lavori con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa,

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

### 4.1 La mappa dei Fornitori

L'anagrafica Fornitori del Gruppo conta oltre 3.000 aziende. Nell'anno 2014 sono stati stipulati contratti per beni, servizi, prestazioni professionali e lavori, affidati mediante le diverse procedure di scelta del contraente, con oltre 1000 aziende. Delle verifiche delle dichiarazioni di queste aziende non risultano violazioni dei diritti umani o sociali né tantomeno il mancato rispetto dei principi che regolano i contratti di datore di lavoro e dipendente. Si sono verificati, invece, alcuni casi in cui MMS in qualità di Committente è stata chiamata a risponderne in solido (art. 29 D. Lgs 276/2003 "Responsabilità Solidale Sociale") su aspetti contributivi e retributivi di dipendenti di società appaltanti, come meglio rappresentato al paragrafo 1.3.3.

FORNITORI UTILIZZATI NELL'ANNO (n)	2013	2014
Beni	481	506
Servizi	526	535
Lavori	48	75
<b>Totale</b>	<b>1.055</b>	<b>1.116</b>

#### Qualificazione

Dopo aver completato la revisione dell'anagrafica dei Fornitori nel 2013, attraverso l'aggiornamento di tutta la documentazione richiesta, nel 2014 si è proceduto a monitorare la documentazione attestante le certificazioni detenute dalle aziende fornitrici.

Si conferma la tendenza a utilizzare sempre più Fornitori in possesso di Certificazioni ufficialmente riconosciute. Nel 2014, infatti, sono state acquisite il 35% in più di forniture da ditte certificate rispetto al 2013.

<b>FORNITORI QUALIFICATI PER TIPOLOGIA DI CERTIFICAZIONE (n)</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
ISO 9001	167	177	194
ISO 14001	20	29	38
OHSAS 18001	9	15	18
ISO 17025	2	3	3
ISO 27001	1	2	2
ISO 50001	1	1	2
Altre	3	5	5
SOA	111	101	105

### Gli acquisti e le gare

I volumi totali delle forniture di beni, servizi e lavori nel 2014 hanno superato i 50 milioni di euro, in aumento del 10% sul 2013.

È proseguito l'impegno aziendale per aumentare concorrenzialità nella gestione delle forniture, lavori e servizi e rispetto alle buone pratiche di sostenibilità. È ormai consolidata la prassi in base alla quale i documenti d'acquisto non sono stampati, ma inviati ai Fornitori via fax direttamente dai terminali, con un notevole risparmio di risorse.

Nel 2014 è stata promossa l'interazione web con i Fornitori sul 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 un canale di informazione e comunicazione regolarmente utilizzato dai partecipanti alle procedure d'acquisto.

La sezione "Fornitori" del portale è anche uno strumento importante per garantire la trasparenza e l'accessibilità alle attività del Gruppo.

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

<b>Fornitori utilizzati nell'anno</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Volume totale forniture (milioni di euro)	51,25	45,25	50,59
Beni (%)	44,20%	45,60%	45,30%
Servizi(%)	53,00%	49,90%	47,90%
Lavori(%)	2,80%	4,50%	6,70%

È importante sottolineare che il valore in percentuale destinato alle cooperative sociali è stabile rispetto al 2013.

La maggior parte delle forniture acquisite dalle cooperative sociali sono relative ai servizi d'igiene ambientale: selezione rifiuti, pulizia aree verdi e cittadine, distribuzione materiale per la 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.

<b>Forniture da cooperative sociali</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Valore cooperative sociali sul totale (%)	2,00%	2,23%	2,20%
Valore delle forniture (migliaia di euro)	1.026	1.011	1.112

### Le gare

Anche sul fronte degli appalti anche nel corso del 2014 la normativa di settore, e in particolare il Codice degli Appalti, è stata soggetta a numerose modifiche.

MMS ha proseguito nell'azione di coinvolgimento delle aziende presenti sul territorio di riferimento. 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 operatori della Provincia. Queste aziende 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 quando possibile, ha sempre cercato di attivare contratti che garantivano ribassi sostenibili a tutela anche delle stesse imprese offerenti e dei lavori da eseguirsi.

<b>Procedure utilizzate</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Cottimo	21	14	12
Negoziate	18	41	50
Aperte	4	8	10

Ove possibile, si è cercato di integrare i requisiti di partecipazione o i criteri di valutazione richiesti dalle normative vigenti con il rispetto dell'ambiente e con i requisiti di sicurezza (il possesso di certificazioni di qualità e ambientali; l'applicazione di misure di prevenzione dell'inquinamento e delle riduzioni di emissioni ed imballaggi con il recupero degli stessi; l'utilizzo di materiali a basso impatto ambientale). Nel corso del 2014 sono state avviate 5 gare con procedura di aggiudicazione con offerta economica più vantaggiosa nelle quali sono stati valutati con specifici punteggi tali elementi.

### Valutazione e monitoraggio

Sono proseguiti i normali processi di valutazione delle forniture. Tutti i beni, servizi o lavori ritenuti strategici e sensibili sono abitualmente monitorati e verificati e provengono da Fornitori appositamente qualificati.

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 sistema SAP/R3.

Ogni fornitura di beni, servizi e lavori relativi a gruppi merci ritenuti strategici, e quindi appositamente segnalati dal sistema di gestione informatica degli acquisti (SAP) come "in qualità", viene valutata dal richiedente al momento dell'evasione ordine (75 valutazioni medie giornaliere). Questo comporta un riscontro continuo e praticamente in tempo reale di oltre 18.000 valutazioni che forniscono il quadro della performance delle forniture. I risultati delle valutazioni vengono poi periodicamente condivisi con gli attori interni ed esterni interessati.

L'attenzione continua alla selezione e alla valutazione dei Fornitori ha portato ad avere negli anni una rete di approvvigionamento sempre più affidabile ed efficiente come testimoniato dalla crescita delle valutazioni positive ormai prossima al 100%.

Valutazione dei Fornitori (n)	2012	2013	2014
Valutazioni totali effettuate	16.833	17.574	18.719
Valutazioni negative	0,90%	0,30%	0,01%
Valutazioni con giudizio sufficiente			11,30%
Valutazioni con giudizio buono	99,1% (1)	99,7% (1)	61,90%
Valutazioni con giudizio ottimo			26,80%

(1) Il sistema di registrazione delle valutazioni al 2013 accorpava tutte le valutazioni positive (sufficienti, buone ottime)

Nel corso del 2014, attraverso il team di auditor interni di sistema QSA, sono state svolte 3 Visite Ispettive Esterne secondo lo standard ISO 19001, di cui 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 consente 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.

I tempi di pagamento delle forniture sono sostanzialmente in linea con quelli dell'anno precedente.

A fine 2014 risultano pendenti 5 controversie con appaltatori di lavori, aventi ad oggetto l'inadempimento contrattuale e/o la richiesta di maggiori compensi.

## 4.2 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 farci rimanere più ricchezza. 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 aprono su una platea ben più ampia. In effetti, il tessuto industriale locale, a causa della dimensione medio piccola delle imprese, non sempre è organizzato per partecipare a gare strutturate a livello europeo. Proprio a tal proposito l'Azienda sta proseguendo già da un paio di anni nel promuovere incontri con le associazioni di categoria col fine di aumentare la conoscenza delle norme e delle opportunità.

Il volume degli acquisti effettuati nella Provincia di Pesaro e Urbino nel 2014 è in leggero aumento sul 2013.

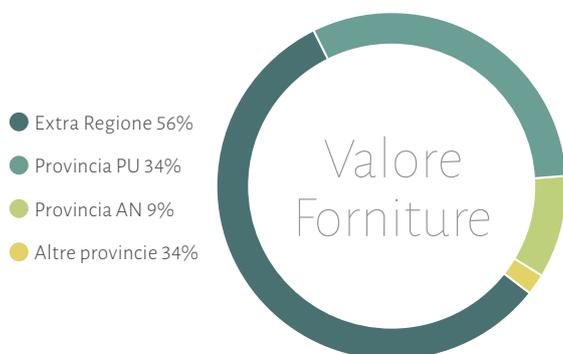
Va detto, comunque, che oltre il 44% degli acquisti di Gruppo continuano ad essere forniti da Fornitori della Regione Marche. Anche per il 2015 sono previste ulteriori iniziative di dialogo e di sensibilizzazione dirette a far conoscere le opportunità e l'importanza della qualificazione tra i Fornitori del territorio di riferimento.

I dati complessivi sono così riassunti:

Valore della fornitura (migliaia di euro)	2012	2013	2014
Provincia PU	22.508	16.438	17.150
Provincia AN	4.049	4.186	4.486
Altre provincie della Regione Marche	470	627	729
Extra Regione	24.221	23.999	28.222
<b>Totale</b>	<b>51.248</b>	<b>45.250</b>	<b>50.588</b>

Segmentazione geografica dei Fornitori per volumi di acquisto	2012	2013	2014
Provincia PU	44,0%	36,3%	33,90%
Provincia AN	8,0%	9,3%	8,90%
Altre provincie della Regione Marche	1,0%	1,4%	1,40%
Extra Regione	47,0%	53,0%	55,80%

Valore della fornitura del territorio



#### 4.2.1 La creazione di occupazione indiretta

Per valutare in modo globale le ricadute sociali sul territorio è utile considerare l'occupazione mantenuta presso i Fornitori che procurano beni e servizi vari o supportano alcune fasi del processo aziendale. L'occupazione indiretta può essere stimata in quella parte della forza lavoro dei Fornitori che svolge attività per il business del Gruppo ed è pari a 351 unità. Il dato è stato ottenuto analizzando i bilanci dei primi 117 Fornitori che coprono circa il 66% del volume acquistato nel 2014. Per stimare il numero di dipendenti dei Fornitori impegnati è stato considerato il rapporto tra il valore commissionato da Marche Multiservizi e il fatturato totale del Fornitore; questa percentuale è stata moltiplicata per il numero di dipendenti totali dichiarati nei bilanci dei Fornitori.

## 4.3 Il dialogo con i fornitori

Il dialogo con i Fornitori segue le procedure già 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.

Nel corso del 2014 è stato ulteriormente sviluppato il dialogo e l'ascolto sui temi della sostenibilità economica, sociale ed ambientale, attraverso un questionario rivolto ad un numero selezionato di aziende fornitrici di beni, servizi e lavori.

Lo sviluppo del questionario ha riguardato tre aspetti: i contenuti (allineandoli all'analisi della materialità svolta) la gestione informatica (link web dedicato) e soprattutto l'ampliamento del campione (dei soggetti coinvolti) di oltre 40 unità.

Sono stati invitati a compilare il questionario informatico nella pagina dedicata sul portale internet i 178 Fornitori che rappresentano circa il 60% del totale delle forniture del Gruppo. Anche la successiva elaborazione automatica dei dati, ha consentito una piena sostenibilità dello strumento utilizzato. Il livello di risposta generale è stato di circa il 32%.

Le domande sono state rivolte principalmente sulla composizione della forza lavoro attiva nelle aziende, sulla gestione delle attività di formazione; sulle attività di sostenibilità mese in campo.

Le aziende che hanno risposto al questionario evidenziano situazioni molto differenti tra loro ed il dato medio relativo al numero dei dipendenti a fine anno si attesta sulle 47 unità.

Nel campo dell'occupazione interna la presenza media dei dipendenti a tempo indeterminato è del 75% rispetto a tutte le altre tipologie contrattuali, un dato positivo in un contesto del lavoro sempre più precario.

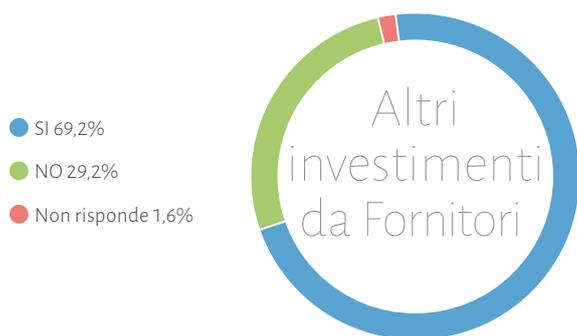
La presenza media delle donne è del 20% e fotografa un quadro positivo di attuazione delle pari opportunità.

Interessante notare che il 40% delle aziende ha investito in ricerca e sviluppo una cospicua percentuale del fatturato, mentre la media si attesta al 7%.

Circa il 68% del campione non ha avuto eventi infortunistici nel corso del 2014.

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

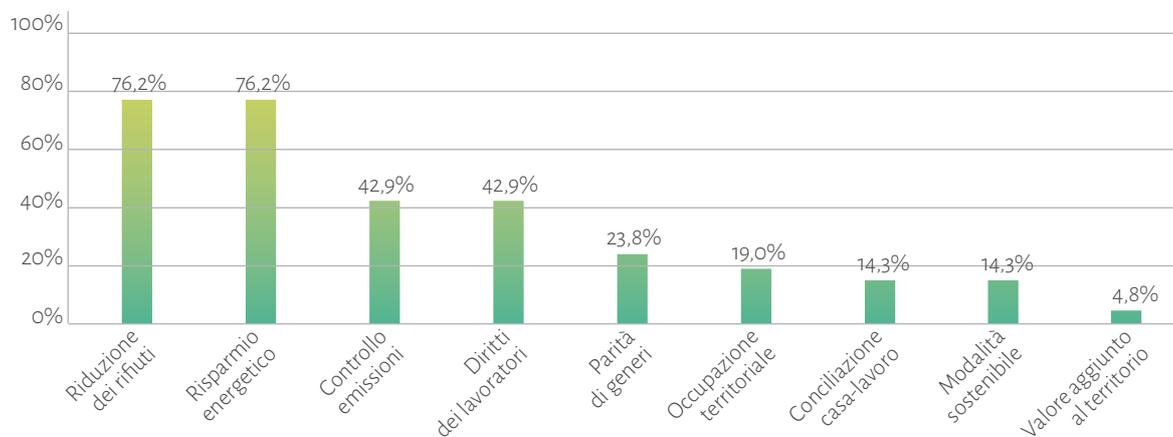
Il 98% delle aziende ha svolto attività formativa per i propri dipendenti, di cui oltre il 70% oltre ai minimi di legge. In molti casi la formazione ha riguardato diverse tipologie di interventi: sicurezza, innovazione organizzativa e gestionale, sostenibilità ambientale. Nell'attività formativa 2014 sono state impiegate mediamente 46 ore per ciascun lavoratore.



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 incrementare il dialogo con i Fornitori sui temi della sostenibilità Marche Multiservizi, ha chiesto loro anche la disponibilità a partecipare congiuntamente ad attività sostenibili, 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.

Iniziative di sostenibilità intraprese



Nel 2015 l'intento sarà quello di coinvolgere ancor più i Fornitori sui temi della sicurezza e ambiente, estendendo la richiesta di collaborazione anche ai fornitori minori

Il questionario si è rivelato un utile strumento per diffonde-

re 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 rilevazione inserendoli in calce agli ordini di acquisto.



## 5. GLI AZIONISTI ED I FINANZIATORI

### 5.2 Distribuzione dei dividendi

	<b>COSA VOLEVAMO FARE</b>	<b>COSA ABBIAMO FATTO NEL 2014</b>	<b>COSA INTENDIAMO FARE NEL 2015</b>
AZIONISTI	Mini sito Bilancio di Sostenibilità	● Realizzato mini sito	Aggiornamento mini sito
	Avviare tavolo di ascolto entro il 2014	▲ Rinviato al 2015	Avviare tavolo di ascolto congiunto o un piano di incontri singoli con Azionisti di riferimento

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

Anche gli Azionisti andranno a beneficiare nel corso del 2015 del risultato positivo dell'esercizio 2014 che ha visto, grazie ai proventi straordinari derivanti dalla restituzione di contributi erroneamente versati dal 1990 al 2000 all'INPS (si veda Relazione al Bilancio Consolidato e paragrafo 1.5 del BS), una proposta di dividendi migliorativa rispetto all'esercizio precedente per circa 0,12 € ad azione per un valore complessivo di € 0,28 a portando la componente di Valore Aggiunto destinata agli stessi Azionisti al 6,21% del Valore Aggiunto Globale Lordo.

<b>Distribuzione dividendi (euro)</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Proposta di Dividendo per azione			
Ordinario	0,16	0,16	0,16
Straordinario			0,12

### 5.1 Composizione degli Azionisti

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 31.12.2014 è la seguente:

<b>AZIONISTI PUBBLICI (n)</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Comuni	61	61	60
Altri Enti Pubblici	3	3	3

Sin dalla costituzione, MMS ha adottato un sistema di governance tradizionale che prevede un Consiglio di Amministrazione il cui obiettivo è quello di garantire la tutela degli Azionisti, il rendimento del 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".

### 5.3 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 peggioramento di circa 0,03 milioni di euro rimanendo sostanzialmente in linea con quella dell'esercizio precedente.

Nel 2014 sono stati intrattenuti rapporti con diversi Istituti di credito, soprattutto a carattere regionale.

L'indebitamento finanziario corrente ha subito un peggioramento di 5,9 milioni di euro rispetto l'anno precedente.

La quota di Valore Aggiunto distribuito ai Finanziatori è stata di 0,8 milioni di euro, pari al 1,4%, in leggera contrazione rispetto al 2014. 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.

<b>Finanziatori (migliaia di euro)</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Debiti verso banche	38.294	38.452	46.305
Altri debiti	70.188	77.530	62.625
Totale debito	108.482	115.982	108.930
di cui a breve	79.057	89.430	85.242
di cui a medio/lungo	29.425	26.552	23.688

Al 30/12/2014 è cessato il 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.



# 6. L'AMBIENTE E LE GENERAZIONI FUTURE

## 6.1 Aspetti ambientali dell'attività di Gruppo

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.

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

UTILIZZO DI RISORSE (INPUT)		FASI DEL PROCESSO PRODUTTIVO		EMISSIONI AMBIENTALI (OUTPUT)
<ul style="list-style-type: none"> <li>· Gas metano</li> <li>· Odorizzanti</li> <li>· Consumi di energia</li> </ul>	→	Servizi Energetici · Distribuzione e vendita di gas metano · Servizi calore ed illuminazione pubblica Pesaro	→	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Usi/Perdite di rete</li> <li>· Emissioni in atmosfera</li> <li>· Produzione rifiuti</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>· Acqua di falda, sorgente, superficiale</li> <li>· Energia</li> <li>· Reagenti</li> </ul>	→	Servizi Idrici · Prelievo · Potabilizzazione · Distribuzione · Fognature · Depurazione	→	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Perdite di rete</li> <li>· Emissioni</li> <li>· Scarichi idrici (depurati)</li> <li>· Produzione rifiuti (Fanghi da depurazione, e altro)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>· Energia</li> <li>· Reagenti</li> </ul>	→	Servizi Ambientali · Pulizia strade · Raccolta rifiuti · Trattamento rifiuti	→	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Emissioni da impianti (fumi, combustione biogas, odori...)</li> <li>· Emissioni da mezzi</li> <li>· Energia recuperata</li> <li>· Materia recuperata</li> <li>· Produzione di rifiuti</li> </ul>

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

### Servizi energetici

- ▶ efficienza nella gestione della distribuzione gas e del servizio illuminazione pubblica;
- ▶ produzione di energia da fonti rinnovabili (utilizzo di biogas da discariche, ecc);
- ▶ risparmio energetico
- ▶ incremento utilizzo di combustibili a basso impatto

### Servizio Ambientale:

- ▶ aumento delle percentuali di raccolta differenziata e del 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;
- ▶ incremento della capacità di autotrattamento in sito del percolato di discarica

### Servizio Idrico Integrato:

- ▶ razionalizzazione delle fonti di approvvigionamento, con particolare attenzione alla salvaguardia delle risorse idriche strategiche;
- ▶ efficientamento della rete idrica e degli impianti di potabilizzazione favorendo l'aggregazione di impianti;
- ▶ potenziamento delle reti di raccolta delle acque reflue ed efficientamento del successivo sistema depurativo favorendo l'aggregazione in poli depurativi più grandi e performanti.

Tali argomenti trovano adeguata rilevanza anche nei Piani Industriali del Gruppo.

## 6.2 Risultati e programmi per l'ambiente

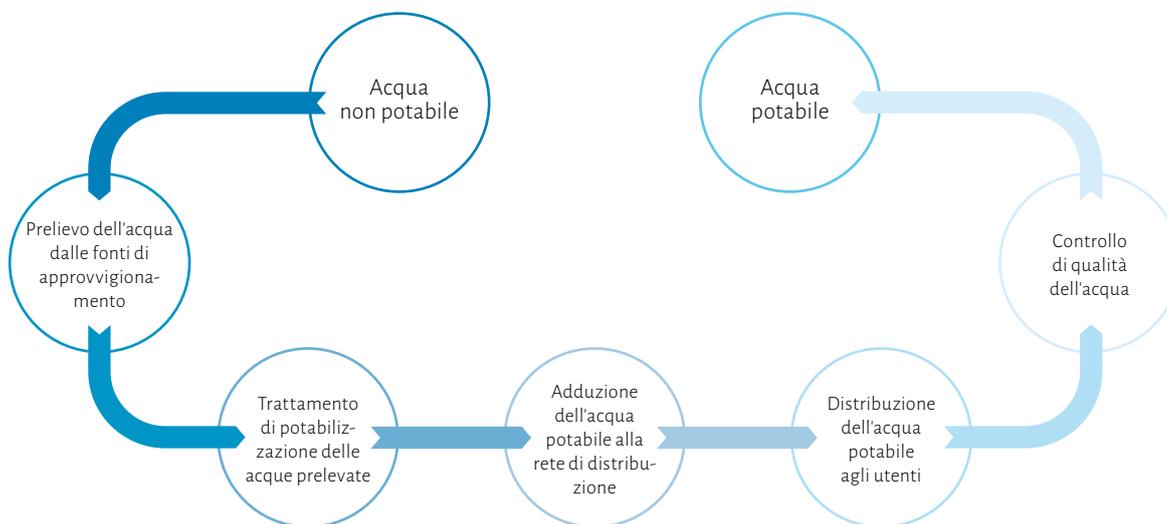
	COSA VOLEVAMO FARE	COSA ABBIAMO FATTO NEL 2014	COSA INTENDIAMO FARE NEL 2015
STAKEHOLDER AMBIENTE SISTEMA RACCOLTA	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incremento della raccolta differenziata</li> <li>Riduzione dell'utilizzo delle discariche per lo smaltimento dei rifiuti urbani con contestuale incremento della raccolta differenziata (Obiettivo di ridurre di almeno il 4 % nel 2014 la quota di rifiuti urbani smaltita in discarica a valle di pretrattamento)</li> <li>Incremento ulteriore della raccolta differenziata: raggiungendo il 57 % di Gruppo nel 2014</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incrementata la raccolta differenziata                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Nel corso dell'esercizio 2014 sono stati smaltiti negli impianti del Gruppo oltre 72 mila tonnellate di RSU con una riduzione dei conferimenti in discarica sugli RSU del 4.4%</li> <li>La raccolta differenziata è cresciuta attestandosi a 55.74 % ma non raggiunge il 57 % anche per i ritardi di attuazione dei piani di incremento RD condizionati dal nuovo assetto impiantistico provinciale</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ridurre del 2 % i rifiuti solidi urbani smaltiti in discarica</li> <li>Rilanciare con un progetto specifico la raccolta differenziata con uno specifico gruppo di lavoro</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizzazione di un impianto di pre-trattamento della frazione umida nelle discariche entro il 2014</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizzati e avviati gli impianti nei siti di Ca' Asprete (impianto vagliatura) e Ca' Lucio (impianto completo) che consentono il trattamento pre-smaltimento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estendere la certificazione EMAS in tutta la filiera dei servizi di Igiene Ambientale</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aggiornamento e approfondimento dell'indagine sulla tracciabilità dei rifiuti della raccolta differenziata (livello &gt; all'80% di Gruppo)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Concluso il progetto sulla tracciabilità dei rifiuti della raccolta differenziata</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Favorire la definizione di linee guida regionali su tale aspetto</li> </ul>
STAKEHOLDER AMBIENTE SISTEMA IMPIANTI	<ul style="list-style-type: none"> <li>Avvio lavori di ampliamento dell'impianto di smaltimento di Ca' Lucio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizzato lo stralcio per l'abbancamento 2014</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Completare la progettazione generale ed esecutiva del primo lotto dell'ampliamento della discarica di Ca' Lucio.</li> <li>Potenziare l'Impianto di Ca' Lucio per il trattamento del percolato in sito</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizzazione dell'ampliamento della discarica di Ca' Asprete</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Completamento 1° lotto settembre 2014.</li> </ul>	
STAKEHOLDER AMBIENTE SISTEMA FOGNARIO DEPURATIVO	<ul style="list-style-type: none"> <li>Potenziamento delle bonifiche sistema fognario:</li> <li>Conclusione dello sdoppiamento fognario dell'agglomerato di Santa Maria dell'Arzilla. (Depuratore + nuovo sistema fognario per circa 1.000 AE)</li> <li>Ulteriori interventi per rendere conformi gli agglomerati di Pesaro e Urbino (infrazione comunitaria)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conclusi i lavori della nuovo sistema fognario depurativo di S. M. Arzilla</li> <li>Terminata la progettazione definitiva del collegamento fognario Gadana-Braccone</li> <li>Progettazione preliminare potenziamento depuratore Borgheria</li> <li>Studio per la ricerca delle acque parassite nel Comune di Pesaro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ridefinire i sistemi di analisi delle acque in ingresso a impianti di potabilizzazione con individuazione dei principali possibili inquinanti</li> <li>Progettazione definitiva per i lavori di intercettazione e nuovo sollevamento nel centro storico di Pesaro</li> <li>Espletamento gara e avvio lavori del collegamento fognario Gadana-Braccone</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Miglioramento del sistema Depurativo</li> <li>Svolgimento Gara e avvio lavori</li> <li>del potenziamento dell'impianto di depurazione di Cagli Capoluogo</li> <li>del nuovo impianto di depurazione di Trasanni</li> <li>del potenziamento dell'impianto di depurazione di Urbania</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Miglioramento del sistema depurativo;</li> <li>Terminati i lavori del nuovo impianto di depurazione di S. Maria dell'Arzilla</li> <li>Avviati i lavori del potenziamento dell'impianto di depurazione di Cagli Capoluogo e di Urbania</li> <li>Il nuovo impianto di depurazione di Trasanni non è stato avviato per ritardi autorizzativi degli Enti preposti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizzare il potenziamento depuratore Cagli Capoluogo e Urbania Capoluogo</li> <li>Avviare i lavori del Potenziamento depuratore di San Costanzo e adeguare il depuratore Urbino Est;</li> <li>Realizzare la progettazione del nuovo depuratore Trasanni;</li> <li>Adeguare depuratore Urbino Ovest;</li> <li>Adeguare e potenziare Depuratore di Borgheria Pesaro</li> </ul>

STAKEHOLDER AMBIENTE ACQUA	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Avviamento di un progetto di adeguamento/ammodernamento dei sistemi di misura finalizzato alla riduzione della percentuale di acqua non contabilizzata.</li> <li>· Avvio di un sistema puntuale di rilievo, controllo e dosaggio automatico dei prodotti chimici nelle varie fasi del processo di potabilizzazione.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nel corso del 2014 è stato implementata la distrettualizzazione di Pantano, S. Maria dell'Arzilla, Colombarone (Pesaro) e Gabicce. Il valore assoluto dell'acqua non contabilizzata si è ridotto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Contenere le perdite e l'incremento dell'acqua non contabilizzata intorno a 1,5%.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Completamento del monitoraggio con misure fisiche in campo sugli acquiferi di Sant'Anna e San Lazzaro.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Completato lo studio sugli acquiferi di Sant'Anna e San Lazzaro.</li> </ul>	
STAKEHOLDER AMBIENTE RISPARMIO ENERGETICO E RISORSE	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Riduzione dei consumi energetici non condizionati da stagionalità e volumi specifici dei servizi.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Ridotti i consumi energetici del 12% e attestati a 255.175 Gj, con una contrazione del settore più energivoro il SII di oltre il 10%.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Ridurre dei consumi energetici del 3%</li> </ul>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>· Avviare la certificazione Energetica ISO 50001</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Partecipazione alla gara per la gestione dell'ambito distributivo gas includendo nel progetto anche interventi di efficientamento energetico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Predisposti gli adempimenti per la gara, in attesa di nuove disposizioni legislative in materia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Acquisire almeno 10 automezzi a metano e 1 elettrico</li> <li>· Adeguarsi alle disposizioni normative</li> </ul>

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

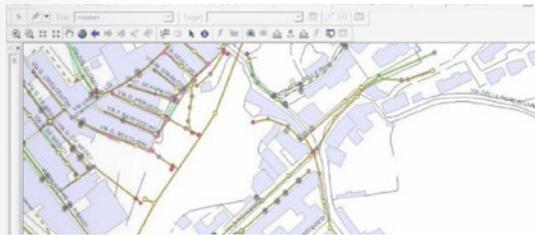
## 6.3 Produzione e distribuzione di acqua potabile

Dietro l'apertura del rubinetto di casa si nasconde lavoro di molte persone per la 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:



### Nuova piattaforma cartografica 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 per completare le informazioni riguardo alla rete fognaria del territorio gestito.

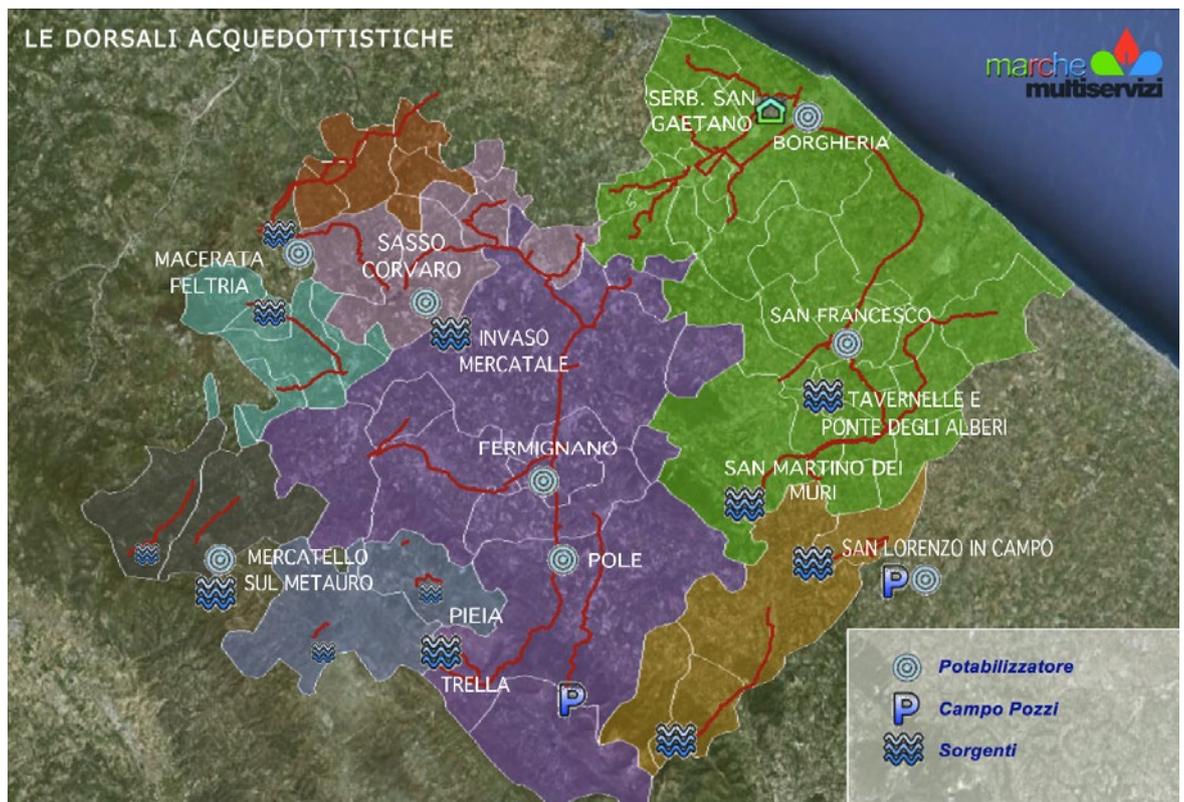


Nel corso del 2013 l'Azienda si è dotata di una nuova piattaforma GIS basata sulle ultime tecnologie ESRI (ArcMap 10.1) e di un prodotto verticale ArcFM per la gestione delle reti tecnologiche (acqua, gas, fognatura, protezione catodica, ecc.). Il sistema utilizza la tecnologia Silverlight di Microsoft 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, Acqualagn. Nel corso del 2014 hanno interessato i Comuni di Pesaro, Vallefoglia e Montelabbate. I rilievi sono stati condotti con innovativa strumentazione topografica di precisione (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, è stato avviato anche il progetto di costruzione di uno strumento integrato per la generazione della reportistica direttamente connesso con la nuova piattaforma. 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 specifiche.



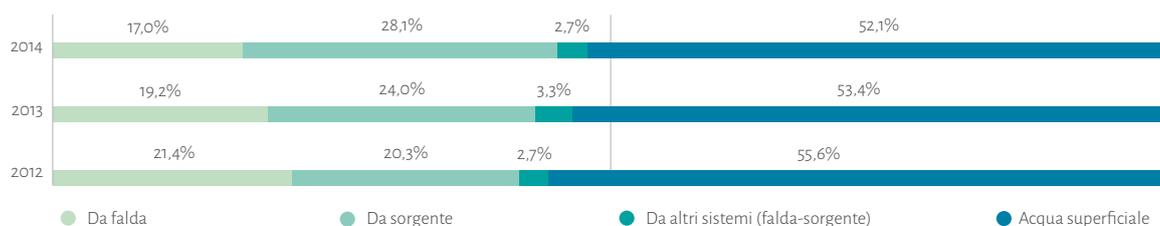
Nel territorio di riferimento il prelievo idrico del 2014 è stato di 33,62 mil. m<sup>3</sup>, in aumento del 2% rispetto al 2013.

ACQUEDOTTO CIVILE ACQUA IMMESSA IN RETE (MILIONI DI MC.)	2012	2013	2014
ACQUA SUPERFICIALE	19,22	17,67	17,53
DA SORGENTE (1)	7,04	7,95	9,46
DA FALDA	7,39	6,85	5,72
DA ALTRI SISTEMI (falda-sorgente)	0,94	1,11	0,91
<b>Totale volumi immessi in rete (mc.)</b>	<b>34,59</b>	<b>33,07</b>	<b>33,62</b>

(1) Sorgenti stagionali fortemente condizionate dalle precipitazioni dell'anno

Sempre nel rispetto della pianificazione Regionale sugli approvvigionamenti concessi a livello Provinciale, nel 2014 è proseguita l'azione del Gruppo nel massimizzare l'approvvigionamento di acque di sorgente di maggior qualità che richiedono meno trattamenti per la potabilizzazione. Nello specifico, la contrazione dei prelievi d'acqua superficiale è stata pari a -1,3% (oltre 140 mila m<sup>3</sup>) e quella di falda superficiale (oltre 700 mila m<sup>3</sup>) è stata completamente compensata dai prelievi da sorgente, aumentati di circa 1,5 milioni di m<sup>3</sup>. L'acqua di sorgente è arrivata a rappresentare il 28% del totale prelevato e immesso in acquedotto, consentendo così di arricchire il sistema idrico territoriale di acque di miglior qualità e con minori costi di trattamento.

### Fonti di approvvigionamento idrico



Nonostante i continui sforzi nel bilanciamento del sistema di approvvigionamento, la situazione autorizzativa e infrastrutturale fa sì che il prelievo da acqua superficiale rappresenti ancora oltre il 52% dei volumi totali. Inoltre, va precisato che le sorgenti ad oggi destinate dalla Regione/Provincia alla captazione sono caratterizzate da limitati bacini acquiferi fortemente condizionati dalle precipitazioni atmosferiche (molto variabili nel corso dell'anno) e dal sistema di infrastrutture e dorsali esistenti. Queste ultime condizioni costituiscono oggettivamente un limite all'incremento dell'approvvigionamento da sorgente.

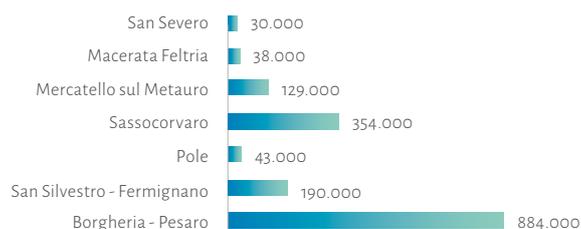
È importante sottolineare che la potabilizzazione delle acque superficiali richiede più impianti, più trattamenti, un maggior impiego di prodotti chimici e una gestione complessiva più articolata e costosa di quella prevista per le altre fonti di approvvigionamento.

Per il sistema acquedottistico 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 produzione è di circa 46.000 m<sup>3</sup>/giorno, che da sola rappresenta circa il 91% del potabilizzato giornaliero, per un totale annuo di 16,67 milioni di m<sup>3</sup>. I sei impianti minori presenti sul territorio servito contribuiscono con trattamenti di vario tipo (chimico-fisico ad osmosi inversa), alla produzione del potabilizzato.

L'attenzione e l'impegno all'uso ottimale delle risorse idriche nelle fasi di potabilizzazione, hanno dato come risultato che nell'impianto principale di San Francesco sia stata limitata al 15% la quantità di acqua utilizzata nei processi di lavaggio dei filtri (grazie all'elevato grado d'automazione e costanti migliorie tecniche).

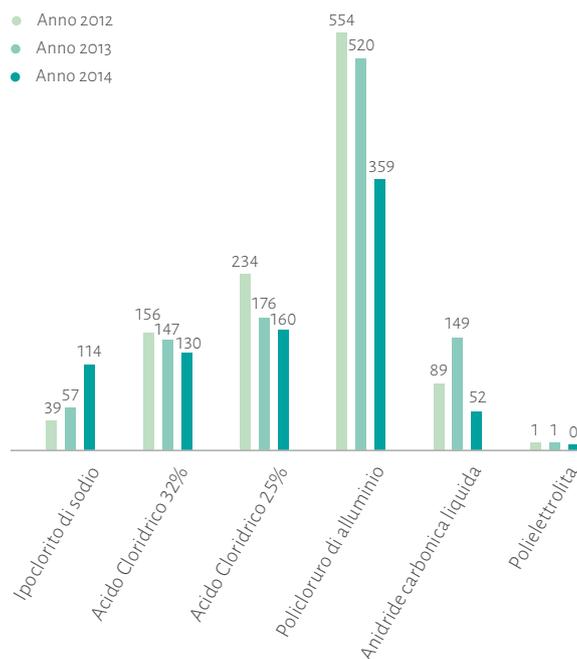
Già dal 2013 al Potabilizzatore di San Francesco erano stati fatti importanti interventi di efficientamento nel processo energetico con la riqualificazione dei sistemi di pompaggio interno delle acque e del sistema di compressione dell'aria, che avevano consentito un risparmio di oltre il 16% di energia e una riduzione complessiva nell'intero processo di potabilizzazione di circa 3,5 milioni di kw (che corrisponde a circa 1.200 t di CO<sub>2</sub> equivalente non immesse in atmosfera).

Quantità di m<sup>3</sup> di acqua prodotta per impianto (escluso San Francesco)



Sul fronte dei prodotti chimici, l'ottimizzazione dei processi ha consentito al Gruppo di ridurre l'uso del 15% (il dato in tabella è riferito alla quantità di prodotti acquistata, pertanto non necessariamente utilizzata al 31-12-14) anche grazie al sistema automatizzato di rilievo e dosaggio con positive ricadute economiche, ambientali e di sicurezza in generale.

PRODOTTI CHIMICI ACQUISTATI NELL'ANNO (T)	2012	2013	2014
Ipoclorito di sodio	38,50	57,00	114,18
Acido Cloridrico 32%	156,10	146,70	130,46
Sodio Clorito 25%	233,70	176,30	159,50
Policloruro di alluminio	553,80	519,70	359,45
Anidride carbonica liquida	88,60	149,40	51,70
Polielettrolita	0,50	0,50	0,00
<b>Totale</b>	<b>1.071</b>	<b>1.050</b>	<b>815</b>



### Quant'è un metro cubo di acqua

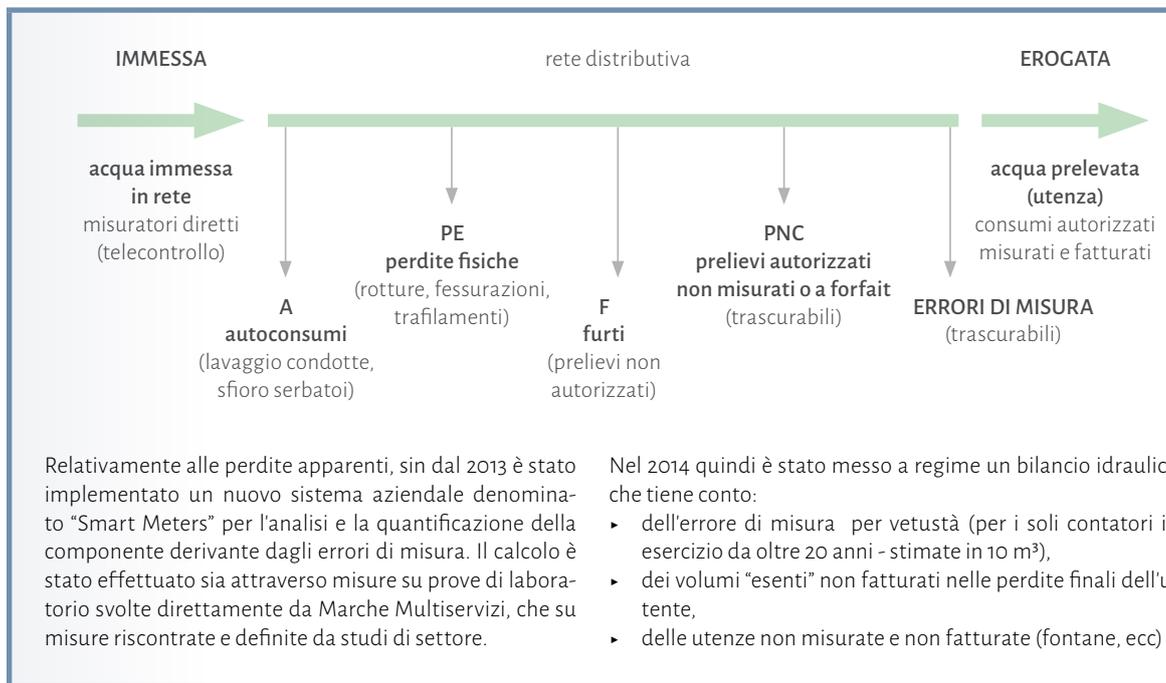
Un metro cubo d'acqua (mc oppure m<sup>3</sup>) corrisponde a mille litri (L) d'acqua che pesano una tonnellata (1.000 kg). Considerando che una vasca da bagno contiene tra i 100 e i 160 litri di acqua, un metro cubo di acqua corrisponde a 6-10 bagni nella vasca di casa, mentre i consumi di una doccia 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 la rete acquedottistica adduttrice, 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. Nella rete di distribuzione invece la disinfezione di mantenimento avviene utilizzando l'ipoclorito di sodio. La rete acquedottistica gestita (adduttrice e distributrice) ha una lunghezza complessiva di circa 4532 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 2014 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).

### Il nostro bilancio idrico e 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 perdite FISICHE sono quelle che si verificano a causa dalle fessure o rotture nella rete di distribuzione. Le perdite APPARENTI sono dovute perlopiù a errori di misurazione e sfasamenti temporali tra letture dei misuratori e fatturazione o anche all'acqua che fuoriesce dalle numerose fontane o fontanelle pubbliche presenti sul territorio.



Nel 2014, i volumi immessi in acquedotto sono stati di 33,62 milioni di m<sup>3</sup> in aumento del 2% rispetto al 2013. L'acqua non contabilizzata si attesta a 10,99 milioni di m<sup>3</sup>, portando il valore della non contabilizzata al 32,68% dell'immessa in rete. Il "Rapporto sulla qualità ambientale dei Comuni capoluogo di provincia Ecosistema Urbano - Settembre 2013 indica come la media nazionale sia attestato al 32%.

ACQUA DISTRIBUITA (MILIONI M <sup>3</sup> )	2012	2013	2014
Immessa in rete	34,59	33,06	33,62
di cui fatturati all'ingrosso ad altri sistemi d'acquedotto	6,03	5,56	5,58
di cui fatturati all'utenze	17,62	16,58	16,46
di cui distribuiti (1)		17,19	17,05
di cui non fatturati	10,94	10,92	11,58
di cui non contabilizzata(1)		10,31	10,99
Perdite di rete senza errore di misura e amministrativi %		31,19%	32,68%
Perdite globali di rete (perdite apparenti e fisiche)%	31,62%	33,03%	34,44%

(1) Determinato con correzione dei volumi esenti in seguito a rotture a valle dei misuratori 0,214 (mil m<sup>3</sup>). Volumi non misurati e/o non fatturati (fontane ecc) 0,116 (mil m<sup>3</sup>); dell'errore vetustà dei misuratori > di 10 anni (0,260 mil m<sup>3</sup>).

Più lunga è la rete gestita e più è complesso contenere il fenomeno delle perdite fisiche. Pertanto, per confrontare dati provenienti da gestioni diverse è opportuno tenere conto della lunghezza della rete. Infatti, la comparazione dell'acqua immessa in rete e non fatturata per km di rete gestita/giorno da MMS (considerando condotte miste adduttrici-distributrici) anche se evidenzia una situazione in leggero aumento

rispetto al 2013, pone il Gruppo in buona posizione rispetto ai dieci principali gestori italiani (Fonte "UTILITATIS" Analisi e confronto della Sostenibilità delle Utilities e Bilancio di Sostenibilità Gruppo Hera 2013).

ACQUA IMMESSA IN RETE E NON CONTABILIZZATA PER KM RETE GIORNO	2012	2013	2014
Acqua non contabilizzata (m <sup>3</sup> /km/giorno)	6,85	6,78	7,14

Anche il 2014 ha visto Marche Multiservizi sempre più impegnata nell'azione di controllo e riduzione delle perdite a cominciare dagli investimenti nella bonifica delle reti per circa 2,7 mil di euro pari a quasi 2.000 €/km rete gestita. Sono stati controllati tutti i 449 km di rete programmati, quasi il 10% della rete esistente, mediante Geofoni (appositi strumenti in grado di correlare le variazioni acustiche sulle tubazioni con le perdite di rete).

RICERCA PERDITE DI RETE	2012	2013	2014
Rete idrica controllata (km)	525	830	449
Lunghezza rete (km)	4464	4508	4532
% di rete idrica controllata	11,7%	18,4%	9,9%

Per quel che riguarda il controllo delle pressioni di rete, sono stati creati quattro nuovi distretti per la gestione a pressione sorvegliata di ulteriori 5.000 m<sup>3</sup> giorno: Colombarone (Pesaro), Pantano (Pesaro) Santa Maria dell'Arzilla (Pesaro) e Gabicce Mare. Salgono così a 20 i distretti telecontrollati con importanti benefici gestionali e ambientali: grazie alla riduzione del numero degli interventi, la diminuzione dei consumi idrici ed energetici.

### Che cos'è il "distretto" idrico

Il "distretto" si fonda sul principio che nelle ore notturne c'è una riduzione del fabbisogno idrico per cui l'alta pressione dell'acqua determina solo un elevato stress delle tubazioni, con conseguente incremento delle rotture e delle perdite idriche. Così viene individuata una zona (distretto) in cui poter ridurre la pressione in determinate fasce orarie, 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.

Il distretto è in grado quindi di produrre notevoli vantaggi:

- ▶ ridurre le perdite e gli interventi di riparazione.
- ▶ ridurre i costi di energia elettrica, potabilizzazione, etc...
- ▶ incrementare la disponibilità di acqua per il fabbisogno degli utenti.
- ▶ aumentare la durata delle condotte.

Relativamente alle perdite amministrative e al miglioramento del sistema di misura, nel 2014 MMS ha continuato il piano di sostituzione programmata dei contatori con l'installazione di 3310 contatori di nuova generazione a rulli protetti e con un alto standard di precisione della misura (nel rispetto del piano ATO - Precisione misura). Al piano programmato si sono aggiunte le sostituzioni ordinarie per guasto arrivando così a 5127 nuove unità.

CONTATORI SOSTITUITI (n)	2012	2013	2014
Contatori sostituiti acqua	5513	5356	5127
di cui programmati	2779	4025	3310

## 6.4 La Fognatura e Depurazione

Il Servizio di Fognatura e Depurazione è gestito dal Gruppo in 54 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:

- ▶ reti nere che raccolgono acque reflue domestiche;
- ▶ reti bianche che raccolgono acque meteoriche;
- ▶ reti miste che 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) ed al potenziamento di alcuni depuratori in linea con la strategia del Gruppo di arrivare ad un minor numero di impianti a sempre più alta efficienza ed efficienza. (si veda 6.1)

### Depurazione

Il ciclo idrico integrato si conclude con la reintroduzione nell'ambiente delle acque reflue raccolte dalla rete fognaria e trattate in impianti di depurazione. Marche Multiservizi gestisce 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 19,42 milioni di m<sup>3</sup>/anno e una produzione di fanghi/vagli di circa 37 kg per abitante equivalente servito e con una copertura del servizio depurativo dell'80%.

Marche Multiservizi, ha ulteriormente incrementato i controlli arrivando ad effettuare 574 campionamenti (su oltre 19 milioni di m<sup>3</sup> trattati) delle analisi delle acque reflue nel 2014. I controlli sono volti ad assicurare la qualità delle acque reintrodotte nel sistema idrico superficiale, nonché il rispetto della normativa vigente in materia.

Campionamenti per analisi effettuati (n)	2012	2013	2014
Campionamenti effettuati MMS	534	542	574
Campionamenti effettuati ARPAM(1)	141	141	139

(1) Svolti solo per impianti medi e grandi

Dal processo di depurazione sono stati prodotti oltre 11.000 tonnellate tra fanghi e vagli, in aumento rispetto al 2013 di

circa il 5% (superiori anche all'aumento delle portate trattate +3%). Questo dato risente del continuo e progressivo miglioramento dei trattamenti depurativi, ma anche delle abbondanti piogge cadute nel 2014 nel territorio servito.

I rifiuti prodotti dalla depurazione sono stati smaltiti pressoché interamente nelle discariche del Gruppo. La capacità di auto trattamento del rifiuto prodotto dalla depurazione in impianti gestiti dal Gruppo si è attestata al 99,1 % come nell'anno precedente.

Residui del processo di depurazione (t)	2012	2013	2014
Fanghi	8.419	9.786	10.206
Vagli	315	378	414
Dissabbiatura (letti si essiccamento)	211	318	526
<b>Totale</b>	<b>8.945</b>	<b>10.482</b>	<b>11.146</b>

Nelle tabelle seguenti viene descritta l'efficacia del sistema depurativo utilizzando i dati che 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 che evidenziano livelli di concentrazioni del tutto simili.

CONSISTENZA IMPIANTI GESTITI	2012		2013		2014	
	Abitanti equivalenti	Portata m <sup>3</sup> /anno	Abitanti equivalenti	Portata m <sup>3</sup> /anno	Abitanti equivalenti	Portata m <sup>3</sup> /anno
Impianti grandi (più di 10.000 ab/eq)	139.600	7.379.948	139.600	8.465.522	139.600	8.302.355
Impianti medi (tra 2.000 e 10000 ab/eq)	107.800	6.672.335 (1)	107.800	6.812.607 (1)	107.800	7.970.452 (1)
Impianti piccoli (meno 2.000 ab/eq)	52.066	3.966.014 (1)	52.366	3.653.361 (1)	52.366	3.153.991 (1)

(1) Dati che specie per impianti medi e piccoli è parzialmente derivanto da stime anche se in srmpre più stimato con le ore

EFFICACIA ABBATTIMENTO CARICO INQUINANTE (T e %)	IMPIANTI GRANDI			IMPIANTI MEDI/PICCOLI		
	2012	2013	2014	2012	2013	2014
COD	3933,08	4260,31	3634,54	2.853	2.301	2.661
	95,51%	96,33%	95,87%	89,32%	90,35%	93,74%
BOD5	1960,84	2221,34	1973,53	1542	1317,53	1331,6
	97,55%	98,17%	97,99%	95,58%	95,86%	95,57%
Azoto totale	456,15	445,81	338,07	351	340,77	353,26
	82,87%	82,03%	75,82%	91,05%	94,10%	95,77%
SST	1612,55	2261,64	2290,36	1.787	1.808	1.721
	95,98%	97,83%	97,42%	94,09%	93,83%	93,22%
Fosforo (P)	54,53	57,72	51,62	-	-	-
	87,3%	88,2%	90,7%	-	-	-

CARATTERISTICHE COMPLESSIVE DEGLI SCARICHI	LIMITI DI LEGGE (D.LGS. 152/06)	IMPIANTI GRANDI (PESARO E GABICCE)			IMPIANTI MEDI/PICCOLI		
		2012	2013	2014	2012	2013	2014
Quantità trattate m <sup>3</sup> /giorno	-	20.219	23.193	22.746	29.146	28.674	30.478
BOD5 out mg/l	25	6,6	5,4	4,8	6,7	5,0	5,3
COD5 out mg/l	125	25,0	18,9	18,9	32,1	25,8	14,0
Azoto totale out mg/l	15	12,7	11,5	12,7	14,2	13,4	12,5
SST mg/l	35	10,5	6,6	8,6	10,5	9,8	9,4
Azoto ammoniacale	15	1,0	0,5	0,1	4,1	2,6	1,4
Fosforo (P) mg/l	2	1,1	0,9	0,6	-	-	-

#### ACQUISTO DI REATTIVI CHIMICI PER IL SISTEMA DEPURATIVO (T)

Reattivo chimico	Fase di trattamento	2012	2013	2014
Ipoclorito di sodio	disinfezione	743,5	641,1	772,5
Polielettrolita	disidratazione	22,2	42,3	30,9
Alluminato	abbattimento fosforo/ terziario	290,5	414,5	237,3
Cloruro ferrico		68,9	98,6	96,9
Ossigeno liquido	ossidazione/nitrificazione	99,3	122,9	106,2
Soda	ossidazione/nitrificazione	4,9	14,8	15,1

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 e 3000 UFC/100 per il periodo dal 15 marzo al 30 settembre di ogni anno. Anche per l'impianto di Gabicce i valori rilevati negli scarichi dell'impianto risultano essere ampiamente inferiori al valore minimo imposto.

L'efficacia del sistema depurativo 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 è stato recentemente modificato in funzione delle dimensioni dei depuratori per allinearli puntualmente ai limiti di legge. Sono stati adottati limiti più restrittivi per gli impianti medi e le aree sensibili calcolandolo sulla base del rapporto tra la concentrazione media misurata su tutti gli impianti di BOD, COD, SST, azoto totale (quest'ultimo 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 ottenuto dall'intero sistema depurativo gestito nel 2014 da Marche Multiservizi risulta essere pari al 26,8%, in ulteriore miglioramento rispetto al 27,2% riscontrato nel 2013.

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

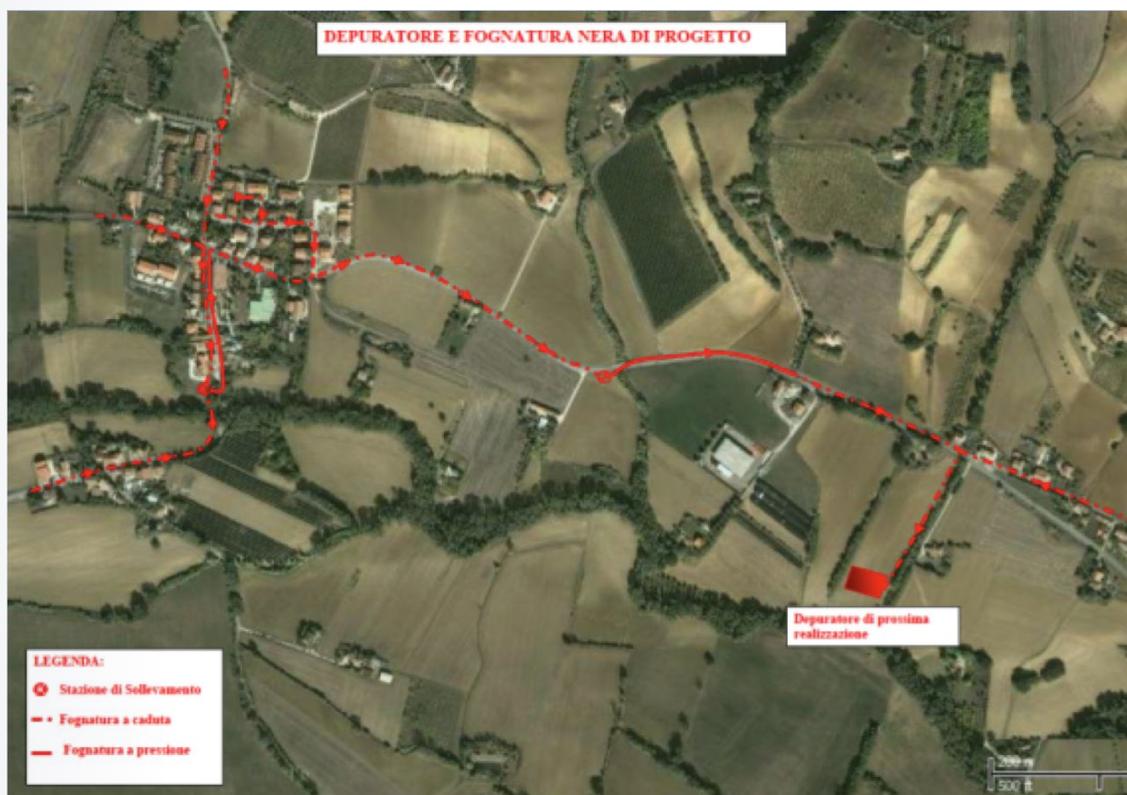


## UN NUOVO SISTEMA DEPURATIVO PER L'AGGLOMERATO DI SANTA MARIA DELL'ARZILLA

Grazie ad un investimento di MMS di oltre 2,6 milioni di euro, l'agglomerato di Santa Maria della Arzilla sito a sud est del Comune di Pesaro può usufruire di un nuovo e efficiente sistema depurativo in grado di migliorare i servizi offerti e soprattutto la qualità ambientale del territorio, in particolare del torrente Arzilla.

Il nuovo sistema depurativo, iniziato nel settembre 2012 e completato nel dicembre 2014, è composto da una rete

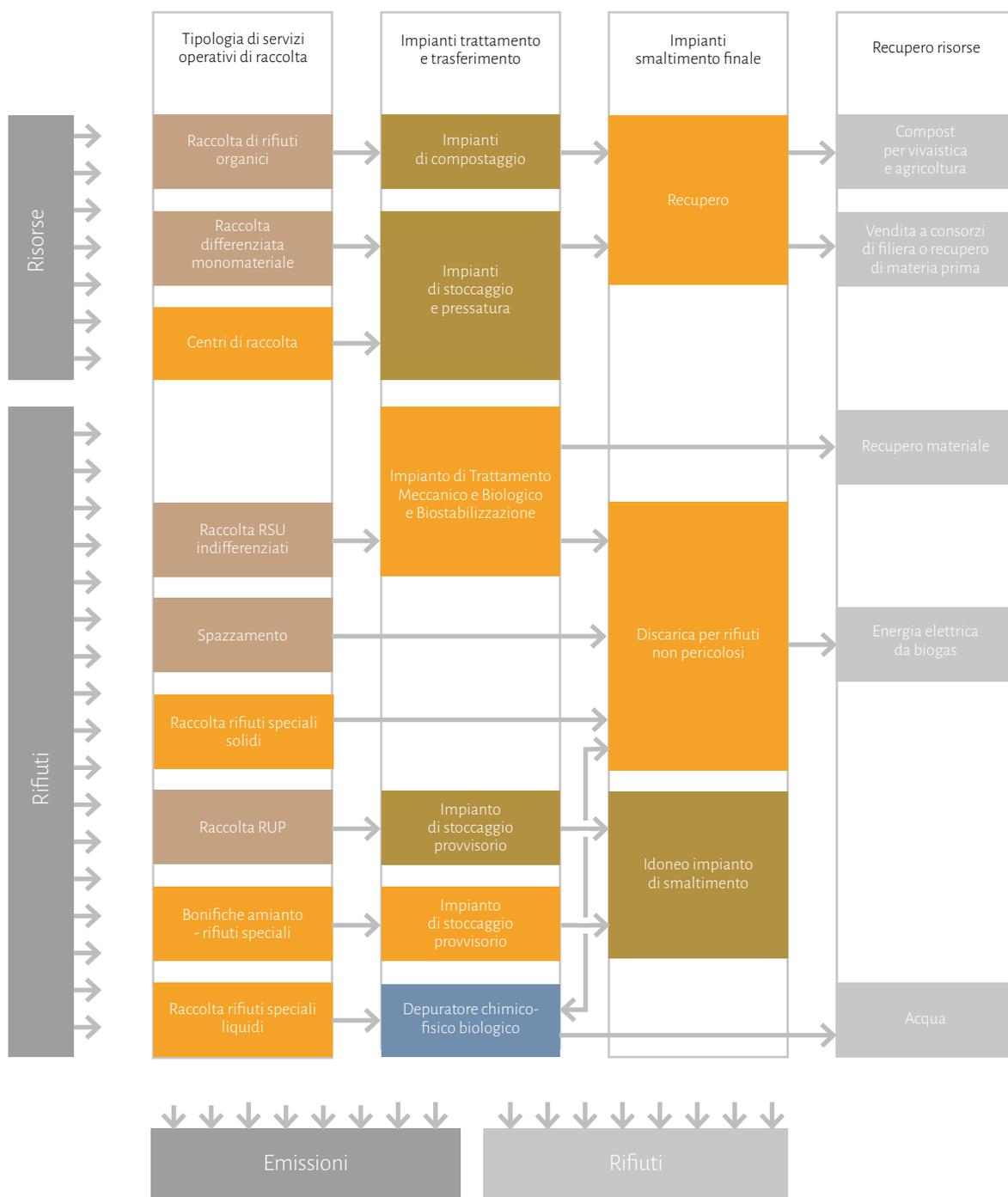
fognaria nera per oltre 2,5 km che collette i reflui al nuovo impianto di depurazione a fanghi attivi mediante due impianti di sollevamento. Il depuratore ha una potenzialità di 1000 Abitanti Equivalenti di cui 700 già allacciati e 300 di potenziale sviluppo per territori limitrofi. L'impianto consentirà di abbattere tutti gli inquinanti, in particolare il BOD, di oltre dieci volte con notevoli benefici al sistema idrografico e ambientale del torrente Arzilla.



## 6.5 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.

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



● Gestito direttamente da Marche Multiservizi

● Gestito da una Società del Gruppo

● Gestito direttamente o con appalto

● Gestito da terzi

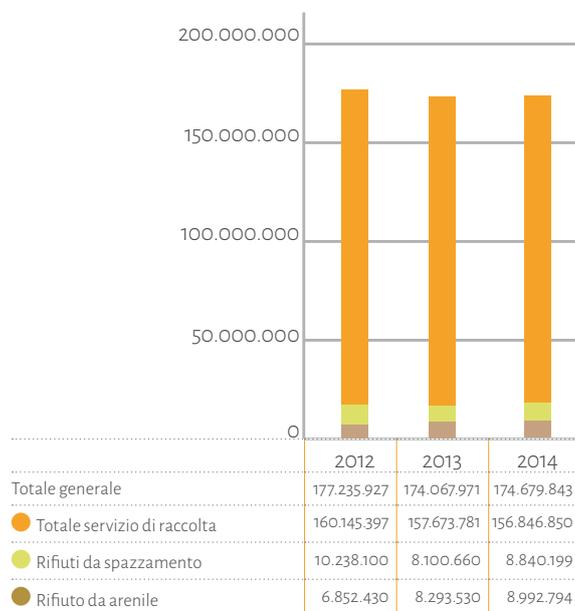
RIFIUTI RACCOLTI (KG) (1)	2012	2013	2014	Δ
Raccolta Differenziata	85.733.891	87.701.757	87.434.230	-0,3%
Raccolta indifferenziata (compresa RD a corretto smaltimento, RUP ed ingombranti) (2)	74.411.506	69.972.024	69.412.620	-0,8%
Totale raccolta ai fini del calcolo di RD	160.145.397	157.673.781	156.846.850	-0,5%
Rifiuti raccolti da pulizia arenile	6.852.430	8.293.530	8.992.794	8,4%
Rifiuti raccolti da Spazzamento	10.238.100	8.100.660	8.840.199	9,1%
Totale Rifiuti Raccolti Generale	177.235.927	174.067.971	174.679.843	0,4%
Abitanti	274.429	271.198	271.705	0,2%
Kg per abitante di rifiuti da RD	312	323	322	-0,5%
Kg per abitante di rifiuti da Raccolta	584	581	577	-0,7%
Kg per abitante di rifiuti totali (comprensivi arenile e spazzamento)	646	642	643	0,2%

(1) Dato consolidato al 20 gennaio di ogni anno, non si 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

Il Servizio di Igiene Ambientale MMS si articola in quattro attività principali: raccolta indifferenziata dei rifiuti, raccolta differenziata, spazzamento e pulizia arenili.

I servizi di pulizia spiagge e spazzamento stradale, manuale e meccanico, hanno mantenuto l'andamento dell'anno precedente arrivando a rappresentare quasi il 10% del volume totale dei rifiuti raccolti.

Rifiuti Raccolti (kg)

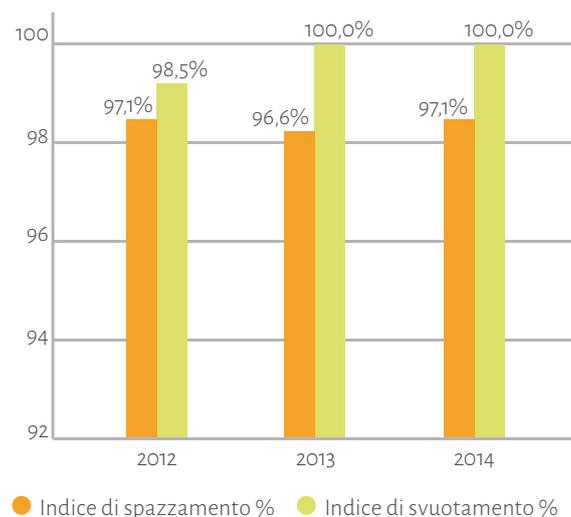


La quantità complessiva di rifiuti urbani raccolti nel 2014 è in leggero aumento (+0,4%) condizionata pressoché integralmente dalla raccolta di rifiuti da spazzamento e dei rifiuti

spiaggiati. Infatti, escludendo questi ultimi, i volumi riferibili al solo servizio di raccolta (dato utile per il calcolo della raccolta differenziata) sono stati di circa 156,8 mila tonnellate (-0,5% sul dato 2013), incidendo positivamente anche in termini di produzione pro-capite di rifiuti (577 kg/abitante) in contrazione di circa lo 0,7% rispetto al dato 2013.

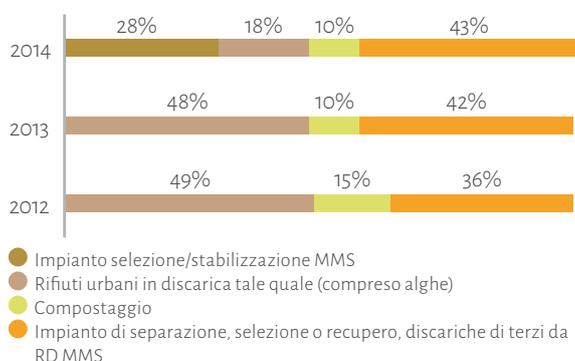
La sempre migliore organizzazione dei servizi conferma i dati già positivi del 2013 arrivando a consolidare un indice di svuotamento del 100% e di spazzamento del 97,1%.

Indicatori qualità del servizio di raccolta



Nel territorio di riferimento i rifiuti raccolti che trovano come destinazione finale (senza pretrattamento) la discarica rappresentano circa il 18% del raccolto (dato in costante contrazione in linea con le politiche comunitaria in tema di rifiuti).

Rifiuti raccolti per tipologia di trattamento finale



La maggior parte dei rifiuti urbani derivanti dalla raccolta indifferenziata sono avviati a smaltimento o trattamento negli impianti 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.

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

### Rifiuti speciali e servizi aggiuntivi per il territorio

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

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

## 6.6 La raccolta differenziata

Non è solo importante raccogliere i rifiuti in modo differenziato, ma è fondamentale avviare a recupero materiale di buona qualità per aumentarne la valorizzazione e la trasformazione in nuovi oggetti, limitando al contempo gli scarti. Nel 2014 la raccolta differenziata di Gruppo è migliorata superando il 55,7%, anche se non ha raggiunto la percentuale del 57% posta come obiettivo. La media pro-capite di materiale mandato a recupero è stata pari a 322 kg.

Raccolta Differenziata (kg)



Raccolta Differenziata (KG)	2012	2013	2014
Raccolta Differenziata	85.733.891	87.701.757	87.434.230
Totale rifiuti raccolti	160.145.397	157.673.781	156.846.850
Rifiuti pro-capite (kg/ab/anno)	312	323	322
Raccolta differenziata %	53,50%	55,62%	55,74%

I buoni risultati ottenuti dal Gruppo sulla raccolta differenziata sono la dimostrazione del rapporto virtuoso tra l'impegno dei cittadini e l'efficienza dei processi del sistema integrato di raccolta che sfrutta diverse metodologie:

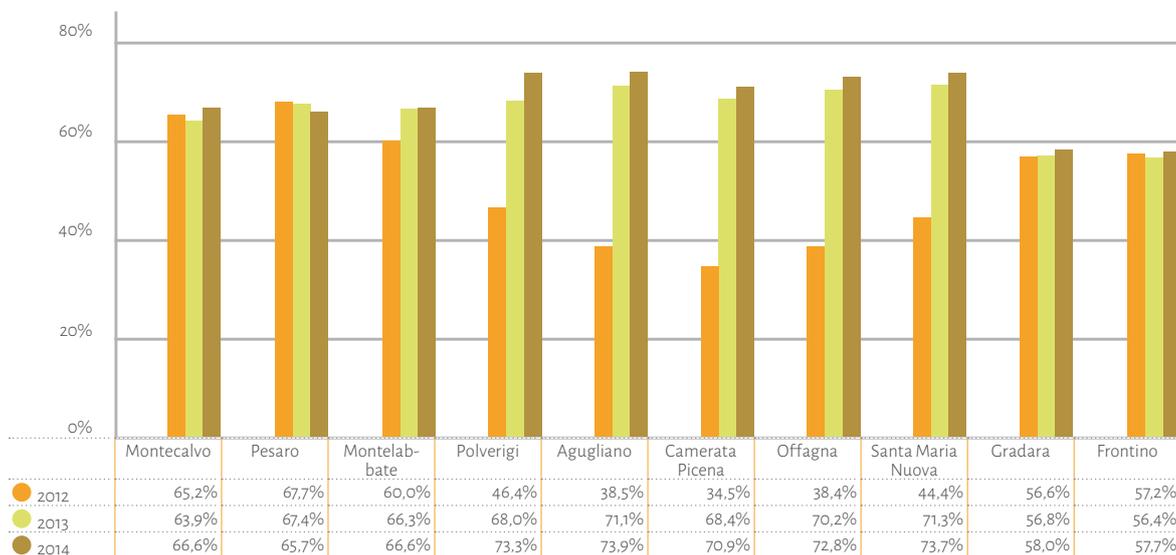
- ▶ un sistema di prossimità stradale con bidoni per carta, vetro, plastica, organico e indifferenziato dislocati in apposite aree, con aumento nel 2014 del numero di cassonetti (+16%) e dei volumi (+11%) messi al servizio dei cittadini del territorio. Inoltre, da fine 2014, il servizio è stato allargato alla raccolta e ritiro dell'olio da cucina esausto "OLIORO";
- ▶ 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 Vallefoglia;
  - ▶ 19 Centri di raccolta differenziata (Fermignano, Gabicce Mare, Pesaro, Sant'Angelo in Vado, Urbania, Mercatello sul Metauro, Urbino, Carpegna, Vallefoglia, Falconara, Agugliano, Polverigi e Santa Maria Nuova a gestione diretta. Mercatello di Sassocorvaro e Montecalvo in Foglia a gestione MMSEcologica, ed infine Cagli, Piobbico, Fratte Rosa e Frontone a gestione Naturambiente).

<b>VOLUMI A DISPOSIZIONE DEI CITTADINI NEL TERRITORIO SERVITO (LITRI)</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Volumi per la racc. differenziata	20.513.920	23.274.400	25.207.052
Volumi per la racc. indifferenziata	11.552.270	13.113.910	13.035.340
Numero contenitori indifferenziata	10.169	12.189	12.550
Numero contenitori differenziata	25.495	31.330	36.912
Volumi procapite differenziato (m <sup>3</sup> /ab/anno)	75	86	93
Volumi procapite indifferenziato (m <sup>3</sup> /ab/anno)	42	48	48

Sono ormai dieci i Comuni serviti 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 57%.

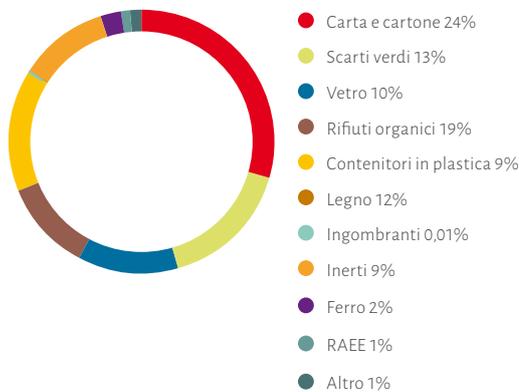
I 10 Comuni d'eccellenza per la raccolta differenziata



Estremamente positivo è anche l'avvio della di raccolta differenziata nei Comuni serviti nella Provincia di Ancona dove la percentuale sembra stabile sopra il 70% su base annua. L'ulteriore potenziamento della raccolta differenziata è sicuramente fra gli obiettivi futuri primari del Gruppo, soprat-

tutto in quelle realtà in cui è possibile aumentarne i volumi, mantenendo nel contempo l'efficienza e l'economicità del servizio, e rispettando la qualità dell'ambiente e la sicurezza sul lavoro.

## Raccolta Differenziata



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 2014 è stato rinnovato il controllo sui dati del progetto "Il Percorso dei Rifiuti" 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 materiali che rientrano nei contesti produttivi con notevoli vantaggi per l'ambiente. Le valutazioni riguardano l'84% dei materiali e non tengono in considerazione i dati di Falconara e di tutti i RAEE ed inerti.

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



Lo studio ha evidenziato che nel 2013 il 91,3% dei rifiuti raccolti in modo differenziato 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, l'organico è quello che incide maggiormente in peso con 96,4 kg per abitante.

Secondo vari studi ([www.riciclocoefficiente.it](http://www.riciclocoefficiente.it)) la trasformazione di così tanto materiale incide profondamente anche sulle quantità di CO<sub>2</sub> equivalente evitata. È chiaro che il processo di riciclo consuma ugualmente energie e risorse, con relative emissioni di CO<sub>2</sub> equivalente, ma al netto di queste emissioni per i riciclati dal Gruppo MMS si può presupporre una mancata emissione di oltre 22 tonnellate di CO<sub>2</sub> equivalente, circa 80 kg per abitante.



Il report sulla tracciabilità avviato nel 2011 è stato riconosciuto a livello regionale come BEST PRACTICE ed è preso a riferimento dalla Regione Marche per la creazione di uno standard di report regionale.

## 6.7 I rifiuti smaltiti e trattati

Il parco impiantistico del Gruppo al 31 dicembre 2014 si compone complessivamente di due discariche attive, (quattro chiuse) e un impianto di Trattamento Meccanico Biologico TMB con l'assetto gestionale e certificativo seguente:

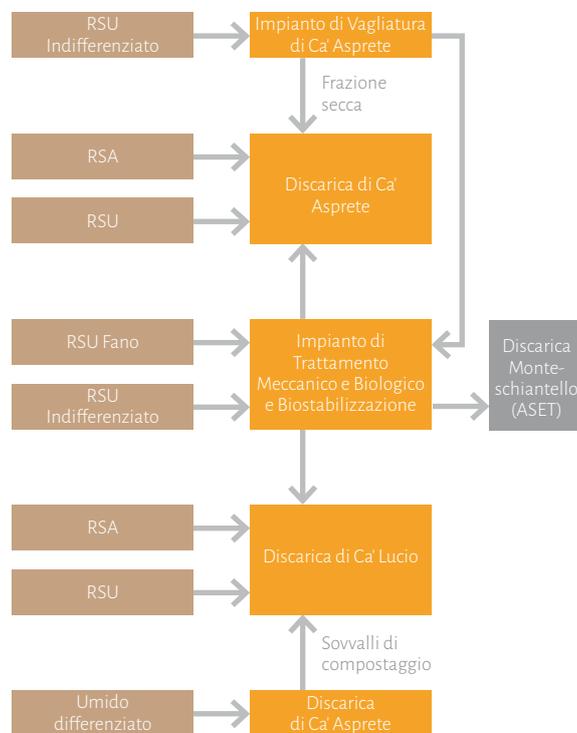
IMPIANTO	COMUNE	PRO- PRIETÀ	GESTIO- NE	CERTIFI- CAZIONI ATTIVE NELL'IM- PIANTO
Impianto di Ca' Asprete	Tavullia (PU)	Marche Multiservizi	Marche Multiservizi	ISO 9001 ISO 14001 OHSAS 18001 EMAS
Impianto di Ca' Lucio	Urbino (PU)	Comunità Montana dell'Alto e Medio Metauro	Marche Multiservizi	ISO 9001 ISO 14001 OHSAS 18001 EMAS
Impianto di Trattamento Meccanico Biologico Ca' Lucio	Urbino (PU)	Comunità Montana dell'Alto e Medio Metauro	Marche Multiservizi	ISO 9001 ISO 14001 OHSAS 18001 EMAS

Discariche Chiuse o in pos-gestione: discarica Ca' Mascio (chiusa nel sett 2011) Montecalvo in Foglia (PU); discarica Ca' Guglielmo (chiusa nel dic 2012) Cagli (PU); Grancia di Pesaro (chiusa nel '92) discarica Via Saline Falconara Marittima (AN).

Nelle discariche di Ca' Asprete e di Ca' Lucio sono attivi gli impianti di cogenerazione di energia elettrica da biogas che hanno trattato nel 2014 oltre 9.73 milioni di m<sup>3</sup> di biogas (derivante dalla digestione dei rifiuti interrati) per una produzione di Energia Elettrica superiore ai 17.200 Mwh lordi e 16.900 Mwh netti in rete. (Si veda anche paragrafo 6.9.2)

### Il nuovo destino dell'Impianto di Ca' Lucio: da compostaggio a Biostabilizzazione dopo le ultime disposizioni regionali sui rifiuti

Dopo l'emanazione della "Circolare Orlando" nel 2013 da parte del Ministero dell'Ambiente e la conseguente ordinanza Provinciale n 02/2014 del 11-feb-2014 con cui 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, l'impianto di compostaggio di Ca' Lucio è stato opportunamente trasformato in impianto di Trattamento Meccanico Biologico (TMB). In seguito all'ordinanza l'assetto attuale prevede che i rifiuti organici ottenuti dagli impianti di vagliatura vengano convogliati all'impianto di Ca' Lucio per la stabilizzazione della parte organica e il successivo smaltimento nelle discariche di competenza. La matrice organica stabilizzata viene utilizzata per la copertura giornaliera delle discariche, come già avviene in molte altre regioni.



Rifiuti smaltiti o trattati in impianti gestiti dal Gruppo (t)		2012	2013	2014
Discariche	rifiuti urbani (compreso alghe)	71.533	68.534	29.768
	rifiuti speciali			
	speciali direttamente conferiti	49.491	23.339	35.193
	fanghi e sovalli di compostaggio	41.086	25.557	25.409
	totale rifiuti conferiti in modo diretto alle discariche	162.110	117.430	90.370
Impianto Trattamento/selezione MMS				49.084
Compostaggio MMS (1)		25.364	16.401	3.184

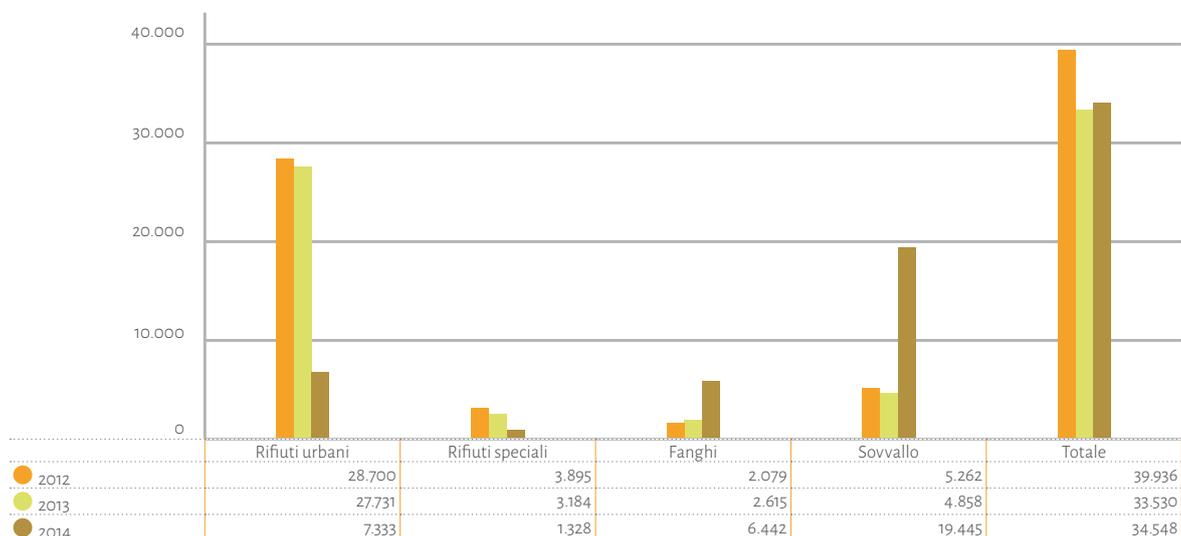
(1) Impianto non più attivo da Marzo 2014.

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 2014 sono stati smaltiti in modo diretto negli impianti del Gruppo 90,4 migliaia di tonnellate di rifiuti tra solidi urbani e speciali a fronte delle circa 117 mila del 2013. In termini assoluti gli impianti del Gruppo hanno trattato circa 142 migliaia di tonnellate di rifiuti di cui circa il 35% trattati in impianti TMB.

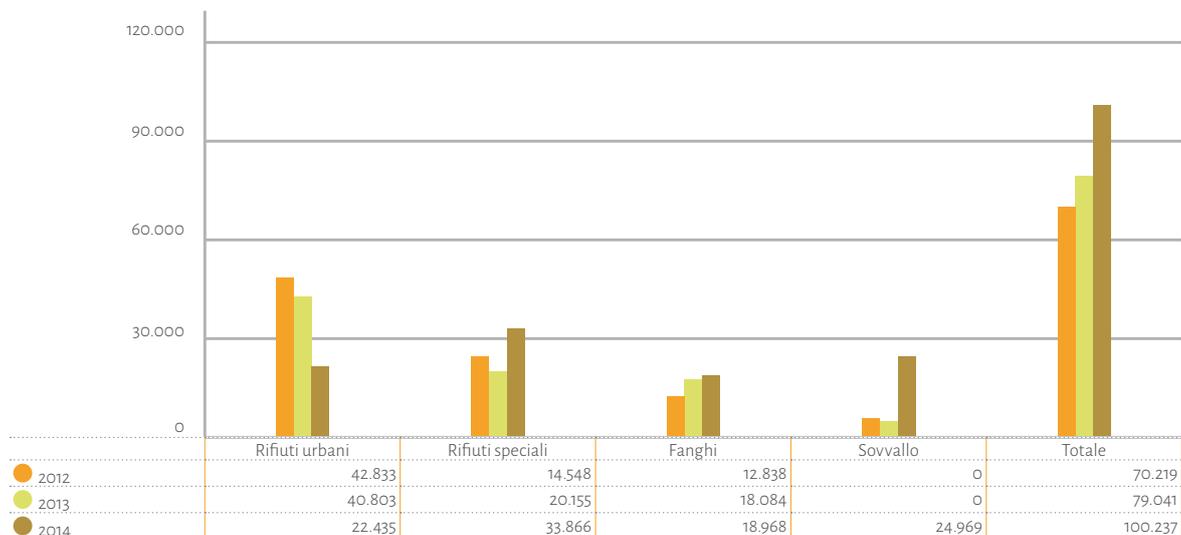
Già da fine 2013 gli impianti del Gruppo hanno ottenuto la registrazione EMAS e quindi il 100% dei rifiuti trattati è gestito in impianti in possesso delle più alte certificazioni ambientale esistenti: ISO14001 e EMAS.

La discarica di Ca' Asprete a Tavullia (PU), gestita direttamente da Marche Multiservizi, è attiva dal 1992. Nel 2014 è stato realizzato il primo lotto dell'ampliamento per una volumetria di 420.000 m<sup>3</sup> dei 1.564.830 m<sup>3</sup> previsti dal progetto complessivo che 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 100 milioni di kWh.

Rifiuti smaltiti Ca' Lucio (t)



Rifiuti smaltiti Ca' Asprete (t)



Anche la discarica di Ca' 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 m<sup>3</sup> che con il progetto di ampliamento in corso, arriverà a circa 1.010.000 m<sup>3</sup>, con una stima di vita del sito di altri 20 anni. Per non utilizzare altro suolo, l'ampliamento sarà più altimetrico che estensivo. Nell'anno è continuata la gestione post-operativa delle quattro discariche non più attive. Alla ex-discarica Grancia di Pesaro, si sono infatti aggiunte negli ultimi anni quelle di Ca' Mascio di Montecalvo in Foglia di Via Saline a Falconara Marittima (AN) e Ca' Guglielmo a Cagli (PU).

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.

All'interno delle discariche uno degli aspetti ambientali più rilevanti è rappresentato dalla gestione del percolato. Si tratta di un rifiuto liquido 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 Ca' Guglielmo è presente da tempo un impianto a doppio stadio di osmosi per il trattamento del percolato della capacità nominale di 50 m<sup>3</sup> al giorno.

Impianti tecnologicamente simili sono stati avviati, anche

presso le discariche di Ca' Lucio (60 m<sup>3</sup>/gg.) e Ca' Mascio (50 m<sup>3</sup>/gg.). Con tale nuovo assetto impiantistico il Gruppo è riuscito a trattare direttamente in situ circa il 31% del totale

prodotto, portando la capacità di auto trattamento a quasi il 46% del percolato.

Percolato (m <sup>3</sup> )	prodotto dalle discariche gestite		trattato direttamente in situ		Gestito come rifiuto		% trattato in situ	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014
Discarica Ca' Asprete	25.246	26.734	-	-	25.246	26.734	0%	0%
Discarica Ca' Mascio	13.613	11.678	12.475	11.653	1.138	25	92%	100%
Ex-Discarica Falconara	2.072	2.188	-	-	2.072	2.188	0%	0%
Discarica Ca' Lucio	46.030	40.463	9.819	16.905	36.211	23.558	21%	42%
Discarica Ca' Guglielmo	19.289	12.837	14.351	2.469	4.938	10.368	74%	19%
Ex Discarica Grancia	-	-	-	3.136	0	3.136	-	-
Compost Ca' Lucio	4.600	1.848	-	-	4.600	1.848	0%	0%
<b>Totale nel Gruppo</b>	<b>110.850</b>	<b>98.885</b>	<b>36.645</b>	<b>31.027</b>	<b>74.205</b>	<b>67.858</b>	<b>33%</b>	<b>31%</b>

Nella discarica di Tavullia per il terzo anno consecutivo la cumulata pluviometrica (1209,9 mm) si è mantenuta abbondantemente al di sopra della media annuale storica (780 mm) condizionando sensibilmente il percolato prodotto. Per la lettura del dato 2014 va aggiunto anche il fattore non secondario della maggiore estensione della discarica conseguente all'attivazione del nuovo lotto di ampliamento avvenuta in data 12/5/2014. Occorre quindi premettere che parte dei 26.734 mc. di percolato avviati a smaltimento provengono per 3558 mc dal serbatoio di accumulo dell'ampliamento e solo 23.175 mc. sono quelli prelevati dal vecchio serbatoio di accumulo rimasto al servizio della discarica esaurita e, dal 28/3, anche del nuovo piazzale di vagliatura. Infatti nel 2014 con la ricopertura della parte di discarica chiusa con uno strato di terreno, il coefficiente di infiltrazione (mc.perc./mc.pioggia) si è notevolmente abbassato, anche senza tener conto dell'aumentato apporto idraulico proveniente dal piazzale di vagliatura. Quindi, il confronto storico è valido solo per la quota di percolato prodotto dalla vecchia discarica.

Nelle zone interne del territorio servito la cumulata pluviometria del 2014 si è confermata in linea con i valori registrati negli ultimi anni, ossia molto maggiori della media annuale storica (Urbino ha registrato 1.167 mm di pioggia contro una media storica di 868 mm). Nel corso dell'anno sono stati fatti diversi interventi di manutenzione della regimazione meteorica che verranno conclusi e produrranno benefici nel corso del 2015.

Altro fattore che ha determinato un calo nella produzione di percolato è stata la riconversione dell'impianto di compostaggio in impianto TMB.

D'altra parte, a Ca' Lucio da settembre 2014 è stata avviata la coltivazione dei rifiuti smaltiti in nuove celle che, per esten-

sione e per motivi tecnici /geometrici, determinano una maggiore area esposta agli agenti atmosferici con conseguente produzione di percolati.

L'incremento della quantità assoluta di percolato è stato tuttavia parzialmente mitigato dal miglioramento delle prestazioni tecniche dell'impianto di depurazione ad osmosi inversa che ne ha pressoché raddoppiato la capacità di trattamento. Tale buon risultato è stato possibile anche per la realizzazione di una nuova vasca di raccolta del percolato dalla capacità di circa 1.600 m<sup>3</sup>. L'impianto in alcuni periodi dell'anno riesce anche a garantire l'autosufficienza del trattamento.

Nel 2014 è stato avviato l'iter per la realizzazione di un ulteriore impianto da 180 mc/gg, così da poter completamente annullare lo smaltimento presso impianti esterni già nel 2015.

L'Azienda sta operando con l'obiettivo di giungere ad una corretta regimazione delle acque nelle discariche 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 comunque garantito un normale flusso delle acque meteoriche verso i recettori naturali.

Il Gruppo è anche impegnato assieme ad Herambiente e ad Aset (attraverso uno specifico tavolo tecnico) nella valutazione e individuazione di una piattaforma impiantistica in grado di dare soluzione al tema dei rifiuti su scala provinciale. Questo progetto sarà messo a disposizione della appena costituita ATA che, congiuntamente alla Regione, è il soggetto giuridico atto a pianificare l'assetto impiantistico sul territorio di riferimento.

## 6.8 I rifiuti prodotti dall'Azienda

Anche le attività produttive del Gruppo generano rifiuti solidi e liquidi che vengono gestiti in conformità alle norme vigenti e avviati a processi di recupero o di smaltimento.

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 2014, circa l'89% dei rifiuti è stato generato per lo svolgimento dei Servizi di Igiene Ambientale, oltre il 10% viene prodotto nell'erogazione dei Servizi Idrici, in particolare nella fase della depurazione, e solo l'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, (si veda paragrafo precedente)

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 70.604 tonnellate a fronte di 47.000 tonnellate del 2013, il dato in termini percentuali ha raggiunto il 63% dei rifiuti prodotti. L'analisi per servizio evidenzia come il Gruppo è riuscito ad auto trattare oltre il 90% i rifiuti generati dal Servizio Idrico Integrato e raggiunto quasi il 60% dei rifiuti prodotti nei servizi di Igiene Ambientale.

I rifiuti prodotti recuperabili sono inferiori al 0,085% e quelli che rientrano nella categoria dei "rifiuti pericolosi" sono inferiori allo 0,3%. Gli oli esausti utilizzati dai mezzi aziendali sono raccolti separatamente e riconsegnati ad imprese specializzate con finalità di recupero, nel rispetto delle normative vigenti.

RIFIUTI SPECIALI PRODOTTI PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI DEL GRUPPO			2012		2013		2014	
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 sgrondo spazzamento strade percolato sovvalli compost oli	51.902	31,3%	111.505	33,0%	99.218	59,4%
Idrico	Potabilizzazione e Distribuzione	fanghi di potabilizzazione S.Francesco fanghi/graniglia potabilizzazione di Borgheria, carboni sostanze organiche amianto plastica ferro – acciaio materiali isolanti legno, materiali da costruzione e demolizione soluzioni acquose di scarto, oli	374	8,3%	126	71,4%	250	31,6%
	Fognatura e Depurazione	fanghi, rifiuti da dissabbiamento vaglio, fanghi liquidi ,rifiuti da pulizia imoff rifiuti da manutenz. rete fognaria	9.612	99,9%	10.836	99,8%	11.740	99,1%
Struttura	Officina - Manutenzione sedi varie	apparecchiature fuori uso, pneumatici rottami ferro batterie, rifiuti e apparecchiature elettriche ed elettroniche rifiuti sgrassaggio, oli	32	0,0%	48	0,0%	230	0,0%
<b>Totale Gruppo</b>			<b>61.899</b>	<b>42%</b>	<b>122.991</b>	<b>38%</b>	<b>111.439</b>	<b>63%</b>

## 6.9 Produzione e distribuzione di energia

### 6.9.1 I servizi energetici, distribuzione gas, illuminazione e calore

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

zione pubblica e la gestione delle caldaie che forniscono calore ed acqua calda nel plesso "porta Ovest" di Pesaro (in attesa del completamento della rete di Teleriscaldamento).

#### La distribuzione del GAS

Tra le attività di MMS c'è anche la gestione delle reti ed impianti di Distribuzione Gas in 40 Comuni del territorio provinciale al servizio di oltre 248.000 abitanti. Il Gruppo, attraverso le cabine di primo salto, preleva metano dai gasdotti di Snam Rete Gas SpA e dopo averlo abbassato di pressione e odorizzato lo 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 (di lunghezza complessiva pari circa 6 km), che distribuiscono modestissime quantità di GPL se rapportate al totale del volume di gas distribuito.

CAPACITÀ DEL SISTEMA DISTRIBUTIVO GAS DI CABINA (sm <sup>3</sup> /h)	2012	2013	2014
Aggregato Pesaro (Borgheria, Borgo S. Maria e S. Maria dell'Arzilla)	62.590	62590	62360
Aggregato Fermignano (Fermignano, Colbordolo, S. Lorenzo in campo, S. Angelo in Lizzola)	43.430	43430	43910
Aggregato Fossombrone (Fossombrone, Serrungarina)	5.760	5760	6040
Aggregato Petriano	1.250	1250	1250
Aggregato Tavullia	1.093	1093	1093
Aggregato Cartoceto	4.000	4000	4000
Aggregato Canavaccio	700	700	700
<b>Totale</b>	<b>107.823</b>	<b>118.823</b>	<b>119.353</b>

Il metano che arriva dalla Rete principale (gestita dalla SNAM) attraverso cabine chiamate "di primo salto" viene sottoposto a filtraggio, preriscaldamento, riduzione dalla pressione presente nella rete di trasporto (20÷75 bar) alla pressione di esercizio della rete di distribuzione (inferiore a 5 bar), alla misura del prelevato ed all'aggiunta di odorizzanti. Il gas così trattato viene distribuito tramite reti in Media Pressione alle cabine "di secondo salto" che ne riducono ulteriormente la pressione a 22 millibar e provvedono ad alimentare la rete di distribuzione in Bassa Pressione alla quale sono allacciati il maggior numero di Clienti finali.

NUMERO CABINE DI SECONDO SALTO	2012	2013	2014
Tipo civile	270	273	273
Tipo industriale (fino a 100 Sm <sup>3</sup> /h)	360	357	357
<b>Totale</b>	<b>630</b>	<b>630</b>	<b>630</b>

Il volume del gas distribuito nel 2014 ha subito un ulteriore decremento del 18% rispetto al 2013. Il dato è in linea con le attese e conferma l'attenzione che le famiglie pongono ai consumi in concomitanza con la stagione invernale piovosa, ma non molto fredda.

RETE E DISTRIBUZIONE GAS	2012	2013	2014
Gas distribuito (milioni di sm <sup>3</sup> )	157,97	150,17	123,27
Rete in media pressione [1,5 ÷ 5 bar] (km)	655	666	667
Rete in bassa pressione [0,02 bar] (km)	758	763	766
Lunghezza complessiva (km)	1.413	1.429	1.433

#### 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 in caso di guasti o anomalie di funzionamento degli impianti, consentendo l'invio di una squadra di tecnici sull'impianto in pochissimo tempo.

Il sistema consente di sorvegliare 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 e 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 il gas e il sistema idrico (AEEGSI).

- **Pronto Intervento Gas.** Il servizio opera rispettando gli standard dettati dall'AEEGSI ed è attivo 24h/24H 365 gg/anno per garantire il massimo livello sicurezza degli impianti e la salvaguardia della pubblica incolumità. Il Pronto Intervento Gas 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 le statistiche previste dalla delibera 574/2013/R/gas dell'AEEGSI.

DATI PRONTO INTERVENTO (STATISTICHE PREVISTE DALLA DELIBERA 574/2013 AEEGSI)	2014	%
Chiamate totali Pronto intervento gas	1179	
Chiamate con tempo di arrivo entro i 60 minuti	1170	99,2%
Chiamate con tempo di arrivo oltre i 60 minuti	9	0,8%
Tempo medio di arrivo (minuti)	36	

- **Protezione catodica.** La protezione catodica è una tecnica di salvaguardia dalla corrosione per strutture metalliche (come le tubazioni gas) esposte ad un ambiente elettrolitico che può rivelarsi aggressivo. Inoltre, alla corrosione dovuta a fenomeni elettrochimici spesso si affianca un secondo processo dovuto alla presenza 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 574/2013/R/gas dell'AEEGSI e delle Linee guida APCE. L'intera rete gas in acciaio è quindi protetta catodicamente ed è sottoposta a periodico controllo di efficienza della protezione stessa risultando conforme a quanto richiesto dalla Delibera 574/2013/R/gas dell'AEEGSI. Il sistema di protezione catodica è stato migliorato con l'utilizzo 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 cercafughe di ultima generazione, aggiornato nell'anno 2014 anche con tracciatura satellitare del percorso effettuato, MMS ottempera alla normativa in materia di controllo della rete gas andando oltre le percentuali richieste abbondantemente la normativa in materia poiché la rete gas è stata controllata oltre il 100% nell'anno 2014 anche se l'art. 12.2 della Delibera 574/2013/R/gas dell'AEEGSI prescrive tale obbligo suddiviso in quattro anni per la rete in Bassa Pressione e in tre anni per la rete in Media Pressione. È importante evidenziare che, complessivamente, durante l'anno 2014 sono stati verificati oltre 1.700. km di rete, con un secondo controllo su oltre 288.

km della rete del centro storico del Comune di Pesaro.

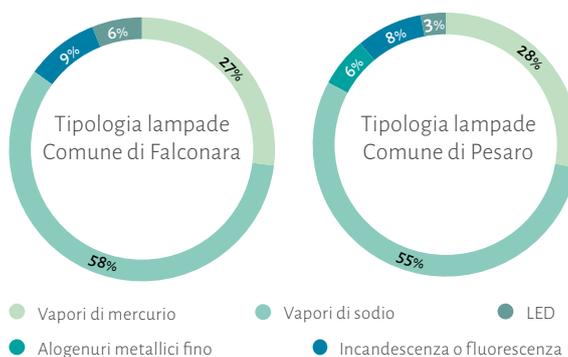
- **Odorizzazione** Il metano, che in origine è inodore, viene "odorizzato" con una definita concentrazione di odorizzante per facilitarne la percezione olfattiva e rilevarne eventuali fughe. Il trattamento di odorizzazione è estremamente delicato e viene eseguito sotto il controllo di tecnici specializzati MMS, in possesso dei necessari requisiti previsti dalla Normativa Tecnica di Riferimento (UNI 7133-1-2-3-4). 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.

Gli impianti sono periodicamente controllati anche per le emissioni acustiche e da diversi anni non si segnalano lamentele o reclami su questo importante aspetto ambientale.

### Illuminazione Pubblica

Il Servizio Illuminazione oltre ai controlli ordinari, effettua anche la manutenzione straordinaria degli impianti/punti luce a seguito delle segnalazioni guasti comunicate al centralino MMS e allo Sportello telefonico clienti.

Nelle zone ancora sprovviste di illuminazione del Comune di Pesaro, Marche Multiservizi approva i progetti per la realizzazione dei nuovi impianti con l'obiettivo di fornire un'illuminazione adeguata ad ogni specifica situazione, contenendo l'inquinamento luminoso e con il massimo risparmio energetico. Nel 2014 sono stati gestiti complessivamente 21.979 punti luce, con un aumento di oltre 200 unità rispetto al 2013 (+1%).



Nel corso del 2014 è stato anche aggiornato il progetto di riqualificazione impiantistica ed energetica del sistema di illuminazione globale della Città di Pesaro. Il progetto è stato condiviso con il Comune che ne sta valutando l'attuazione anche all'interno del Patto dei Sindaci.

MMS è impegnata con il Comune di Pesaro a raggiungere l'obiettivo di raddoppiare entro il 2015 la percentuale di lampade con tecnologia LED installate (dal 3 % al 6%). Tale tipologia di lampade, avendo un rapporto tra energia consumata e efficienza molto vantaggioso, offre notevoli vantaggi in termini di sostenibilità ambientale.

### Alcuni interventi di Riqualificazione Illuminotecnica a Pesaro

Nel 2014 sono stati effettuati due interventi di riqualificazione illuminotecnica in due aree sensibili della città di Pesaro. Gli interventi si ponevano il triplice obiettivo di:

- ▶ migliorare la qualità di illuminazione dell'area
- ▶ ridurre l'inquinamento luminoso
- ▶ ridurre la quantità di energia elettrica utilizzata con i conseguenti benefici economici e ambientali indiretti.

Il primo intervento è stato effettuato in Viale Trieste ove erano installati 292 lampioni di vecchia concezione che consumavano oltre 205 mila kWh annui. La sostituzione del corpo illuminante con la tecnologia a LED, pur garantendo la stessa quantità di luce a terra, ha consentito di risparmiare 165 mila kWh all'anno.



Il secondo intervento è stato eseguito in Piazzale Collecuccio, rinnovando l'intera platea dei punti luce con 30 nuove installazioni a LED, abbellendo l'intera piazza e risparmiando 10 mila kWh annui.



La CO<sub>2</sub> equivalente non emessa grazie a questi interventi si può stimare in 6 tonnellate.

## 6.9.2 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 (m <sup>3</sup> )	2012	2013	2014
Discarica Ca' Asprete	8.654.318	8.764.320	8.727.670
Discarica Ca' Lucio	1.343.749	986.782	1.006.847
Discarica Ca' Mascio *	176.663	48.401	0
<b>Totale di Gruppo</b>	<b>10.174.730</b>	<b>9.799.503</b>	<b>9.734.517</b>

ENERGIA ELETTRICA NETTA PRODOTTA (Mwh)	2012	2013	2014
Discarica Ca' Asprete	12.344	12.174	12.800
Discarica Ca' Lucio	4.004	3.894	4.091
Discarica Ca' Mascio *	172	45	0
<b>Totale di Gruppo</b>	<b>16.520</b>	<b>16.113</b>	<b>16.891</b>

\* impianto gestito in postmortem da anni, nel 2014 non più con produzione di energia elettrica

La produzione di Energia Elettrica da fonti rinnovabili nel 2014 è stata tale da soddisfare il consumo di oltre 11.500 famiglie, consentendo un risparmio annuo di quasi 1.400 tonnellate equivalenti di petrolio ed evitando l'immissione in atmosfera di oltre 5.700 tonnellate di CO<sub>2</sub>.

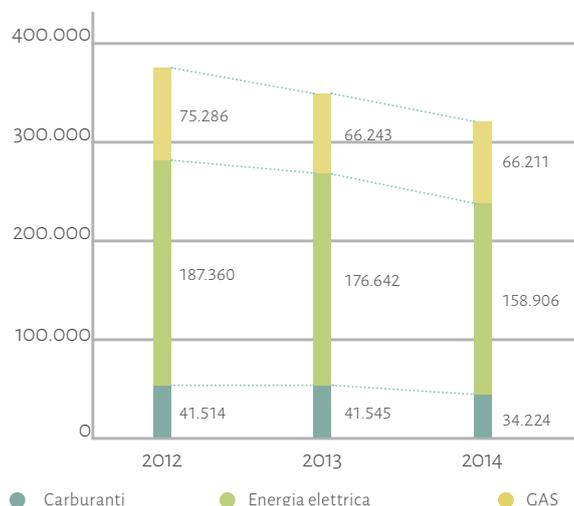
I Gestori specializzati degli impianti che producono Energia Elettrica hanno immesso nella rete elettrica nazionale quasi 17 GWh. È importante notare che la qualità energetica del biogas è migliorata anche grazie ad una più attenta copertura dei rifiuti e la migliore gestione del sistema di drenaggio del biogas. Questo trova conferma dal fatto che, pur trattando meno biogas, sono stati generati più Mwh. La contrazione del biogas prodotto risulta in linea con le curve previsionali ed è perlopiù dovuta alla diminuzione dei quantitativi della frazione organica (responsabile della produzione del biogas) nel lotto di coltivazione poiché intercettati dalla 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).

## 6.10 Consumo di energia e risorse

In linea con le politiche internazionali, Europee e Nazionali in materia di Energia, nel Gruppo sta crescendo l'attenzione al contenimento dei consumi e all'efficienza energetica. In particolare, il Gruppo sta implementando costantemente i sistemi di misura e controllo dei consumi nei processi gestiti (anche con la costruzione di indicatori sempre più specifici) per aumentarne l'efficienza energetica.

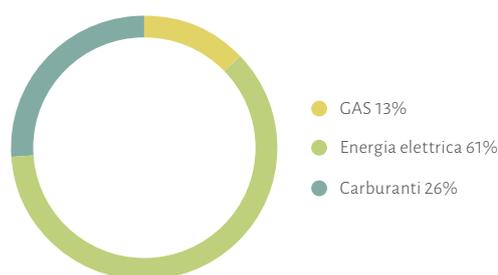
Cosumo energetico di Gruppo per tipologia (GJ)



Il dato assoluto dell'andamento dei consumi energetici di MMS registra per il terzo anno una diminuzione attestandosi a 259.341 GJ (-8,8 % 2014 su 2013).

Nello specifico la contrazione più importante si è avuta nel consumo interno di gas metano dove il dato è in linea con la diminuzione del gas distribuito e la contrazione sembra essere dovuta pressoché integralmente dalla favorevole stagione termica.

Utilizzo energetico per fonti 2014



Con tali volumi il gas rappresenta meno del 14% del consumo di Energia dell'Azienda.

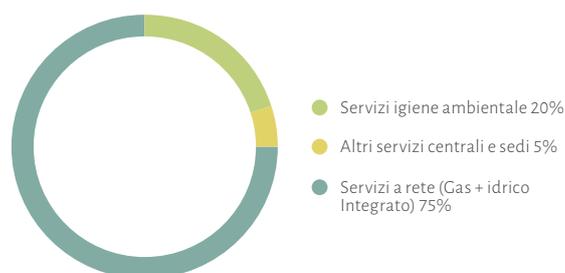
La contrazione dei consumi elettrici dell'ordine del 10% è derivata dal Servizio Idrico (in particolare nel Sistema di potabilizzazione e distribuzione dell'acqua potabile) e per l'efficiamento dei pompaggi e processi idraulici di prelievo e distribuzione con tecnologie meno energivore. All'efficiamento ha contribuito sensibilmente il maggior utilizzo di acqua di sorgente rispetto al prelievo di quella di superficie.

I consumi di Energia Elettrica necessari per l'erogazione dei Servizi di Igiene Ambientale sono perlopiù dovuti al potenziamento degli impianti per il trattamento del percolato ad osmosi inversa attivati negli impianti di smaltimento e all'apertura di nuovi centri di raccolta differenziata nel territorio. Il consumo di carburanti è praticamente stabile grazie all'ottimizzazione dei giri di raccolta e spazzamento oltre ad un miglioramento del parco veicoli che ha ceduto e/o rottamato decine di mezzi di categorie Euro 0 ed 1.

Consumi energetici per risorse e servizio d'impiego		2012	2013	2014
<b>Gas naturale</b> (fonte: misuratori gas gestiti)	Teleriscaldamento	6,1%	8,4%	11,3%
	Servizi a rete gas + idrico integrato+ Energetici + I.P.	76,2%	73,9%	71,0%
	Ambiente (Metano + GPL)	0,8%	0,9%	0,9%
	Altri servizi e sedi (Metano)	16,9%	16,8%	16,8%
	<b>13,2% Totale GJ</b>	<b>41.514</b>	<b>41.545</b>	<b>34.214</b>
	<b>Totale metano m³</b>	<b>1.064.004</b>	<b>1.064.994</b>	<b>877.299</b>
<b>Energia Elettrica</b> (fonte: quantità fatturata)	Servizi igiene ambientale	1,6%	2,6%	2,4%
	Servizi a rete (gas + idrico integrato + Illum Pubblica)	95,1%	93,9%	93,8%
	Teleriscaldamento	0,1%	0,1%	0,1%
	Sedi	3,2%	3,4%	3,6%
	<b>61,3% Totale GJ</b>	<b>187.360</b>	<b>176.642</b>	<b>158.906</b>
	<b>Totale Energia Elettrica in KWh</b>	<b>51.619.945</b>	<b>48.734.978</b>	<b>44.140.879</b>
<b>Carburanti</b> (fonte: Sistema informatico)	Servizi a rete (gas + idrico integrato)	40,5%	25,3%	23,6%
	Servizi igiene ambientale	56,2%	59,5%	60,9%
	Altri servizi centrali e sedi	3,3%	15,2%	15,5%
	Totale Benzina GJ	1.528	1.358	1.126
	<b>Carburanti Benzina Litri</b>	<b>46.299</b>	<b>40.132</b>	<b>34.234</b>
	Servizi a rete (gas + idrico integrato)	18,1%	16,9%	17,0%
	Servizi igiene ambientale	80,7%	80,8%	80,9%
	Altri servizi centrali e sedi	1,1%	2,3%	2,3%
	Totale Gasolio GJ	73.537	64.777	64.925
	<b>Carburanti Gasolio Litri</b>	<b>2.057.138</b>	<b>1.811.128</b>	<b>1.816.218</b>
Totale GPL + Metano GJ	222	108	160	
<b>25,5% Totale carburanti in GJ</b>	<b>75.286</b>	<b>66.243</b>	<b>66.211</b>	
<b>Totale Energia utilizzata</b>	<b>Totale in GJ</b>	<b>304.160</b>	<b>284.430</b>	<b>259.331</b>

L'Energia Elettrica rappresenta ancora il vettore energetico maggiore per il Gruppo (il 61%). Il consumo dei carburanti si attesta a circa il 25% ed il restante è assegnato ai consumi di gas metano.

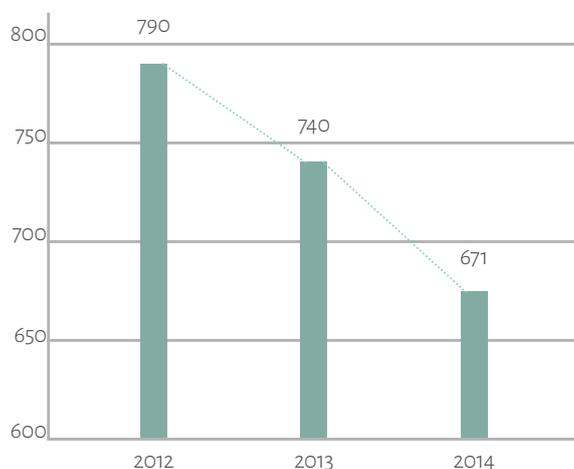
Consumi energetici per Area 2014



La maggior parte del gas metano viene utilizzato dal Servizio Distribuzione Gas per riscaldare il prelevato dalla rete Snam durante la fase di espansione nelle cabine di primo salto e per gli usi generici del Servizio Distribuzione Gas. La restante parte (il 25% del totale) è destinato al riscaldamento degli edifici aziendali e solo dal 2013 al servizio di fornitura calore ed acqua calda nel plesso edilizio di "Porta Ovest" (in attesa della completa entrata in funzione del teleriscaldamento).

Per monitorare l'andamento dei consumi è stato creato un indicatore che considera tutti i volumi dell'energia utilizzata per svolgere i servizi (per omogeneità del dato trasformando le diverse unità di misure di energia elettrica, carburante, e gas metano in Joule) e il numero dei Clienti serviti. Il dato risultante, attestandosi a 740 KJ/Utente, è inferiore di oltre il 10% a quello del 2013

Necessità energetica per Cliente servito (KJ)



### Le iniziative per il risparmio energetico

Nel 2014 il Gruppo MMS ha proseguito nell'impegno per il risparmio energetico. Sono state eseguite valutazioni energetiche sui sistemi acquedottistici con la conseguente individuazione di alcuni interventi di efficientamento.

L'iniziativa che ha portato una rilevante riduzione dell'energia elettrica utilizzata ha interessato l'impianto di potabilizzazione di San Francesco dove è stata modificata la modalità di approvvigionamento dell'acqua da potabilizzare. Sono stati introdotti alcuni inverter nelle pompe a valle dell'impianto, sono stati riqualificati i pompaggi interni ed è stato aumentato al massimo l'approvvigionamento d'acqua tramite derivazione a caduta. Inoltre, sul finire del 2014, sono state analizzate le possibili riqualificazioni illuminotecniche di aree produttive interne ed esterne. L'attività di verifica ha già permesso di avviare la riqualificazione delle aree interne ed esterne del potabilizzatore di S.Francesco e del depuratore di Borgheria con l'installazione di proiettori a led più performanti che consentiranno di risparmi almeno il 25% dell'energia destinata ad usi di illuminazione.

### Indicatori energetici e di sostenibilità nei processi produttivi di Gruppo

Dal 2013 l'Azienda ha implementato il sistema di controllo sui consumi energetici con l'utilizzo di alcuni indicatori di prestazione energetica a supporto della pianificazione e della gestione aziendale. Un esempio: per produrre e distribuire un metro cubo di acqua potabile nel 2011 occorrevano 837 KWh, nel 2012 ne occorrevano 851, ma nel 2013 ne sono serviti soli 731 con un calo di oltre il 14%.

CONSUMI DI ENERGIA ELETTRICA	2012	2013	2014	Δ
KWh a m <sup>3</sup> di acqua immessa in rete	0,851	0,731	0,593	-18,85%
Tonnellate di CO <sub>2</sub> equivalente emessa	9.930	8.157	6.730	-1.427

(1) Calcolato con 0,33743 kg (CO<sub>2</sub>)/kWh come indicato dallo studio ISPRA "Produzione termoelettrica ed emissioni CO<sub>2</sub> -212 del 2015".

Nei servizi di raccolta rifiuti l'indicatore prestazionale energetico introdotto dal 2014 è rappresentato dai litri di combustibili utilizzati nei servizi ambientali per tonnellate di rifiuti raccolti.

	2014		
Litri combustibile/ tonnellate rifiuti raccolti			8,452

Il dato fornito dall'indicatore trova un positivo riscontro anche dal confronto con quanto emerso nell'Analisi della Sostenibilità delle Utilities "UTILITATIS".

Inoltre, nella riqualificazione di alcune stazioni di pompaggio idrico si è provveduto all'approvvigionamento/so-

stituzione di motori tradizionali con i nuovi ad alta efficienza. È stata migliorata anche 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)

Il sistema dei Certificati Bianchi è stato introdotto nel 2004 e recentemente modificato dal Decreto 28 dicembre 2012.

I Certificati Bianchi sono anche conosciuti come "Titoli di Efficienza Energetica" (TEE) visto che vengono "creati" in base al risparmio (derivante da efficienza energetica) di energia primaria utilizzata da una azienda, questo per innescare un sistema virtuoso che agisca positivamente sull'ambiente emettendo sempre meno gas serra.

I risparmi di energia vengono espressi in TEP (Tonnellate Equivalenti di Petrolio) proprio a significare che l'intervento di efficientamento energetico ha permesso di risparmiare tonnellate di petrolio.

Ogni Certificato Bianco (o TEE) equivale appunto ad un TEP. I distributori di energia elettrica e di gas naturale hanno l'obbligo (definito dalla AEEGSI) di detenere al 31 maggio di ogni anno determinati quantitativi di Certificati Bianchi. Per il 2014 a Marche Multiservizi sono stati attribuiti 16.226 TEE.

Gli interventi diretti effettuati da MMS, in parte supportati dalla Capogruppo Hera, hanno permesso la redazione di progetti che hanno prodotto quasi 300 TEE ma la restante quota (poco meno di 16 mila titoli) è stata acquistata sul mercato dei titoli organizzato e gestito dal GME (Gestore del Mercato Energetico) tramite accordi Bilaterali.

### Consumi acqua

Anche nell'uso della risorsa idrica il Gruppo continua il suo percorso di sostenibilità. Il 2014 ha visto una contrazione del 13,5 % per l'erogazione dei propri servizi.

ACQUA UTILIZZATA E SERVIZIO D'IMPIEGO (migliaia di m <sup>3</sup> )	2012	2013	2014
Ambiente	21,3	25,3	23,1
Smaltimento rifiuti	1,3	1,6	1,1
Potabilizzazione e distribuzione acqua	995,4	906,2	784,4
Depurazione	8,3	4,0	2,0
Sedi e altri servizi	10,6	9,3	8
<b>Totale</b>	<b>1036,9</b>	<b>946,4</b>	<b>818,6</b>

Gli usi dell'acqua nei processi di erogazione dei servizi sono concentrati ancora per circa il 96% nel SII, in particolare nei processi di potabilizzazione pulizia e lavaggi dei filtri e di altri componenti d'impianto.

## 6.11 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 2014 sono stati consolidati i dati sulle emissioni in atmosfera.

### Emissioni e gas serra

Le emissioni dirette in aria di sostanze volatili sono provenienti dallo svolgimento di diversi servizi, la parte predominante (quasi 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 (rottture di condotte in normale esercizio, spurghi per interventi di allacciamento ecc.) che le perdite amministrative o apparenti (errori di lettura/misurazione dei contatori). Questo dato per l'impossibilità di misura è stimato in circa l'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%.

Gas serra emessi per attività 2014



Il metano è considerato secondo la metodologia GWP un gas a rilevante contributo di effetto serra: rispetto all'anidride carbonica il suo impatto è di 21 volte superiore in un periodo di 100 anni, motivo per cui il controllo delle perdite nella Distribuzione Gas viene perseguito da MMS con impegno e determinazione. Ed è anche per questo motivo che ha assolto l'obbligo del controllo delle reti completamente in un solo anno, seppure la normativa prevede un controllo dell'intera lunghezza delle reti in 2 anni.

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.

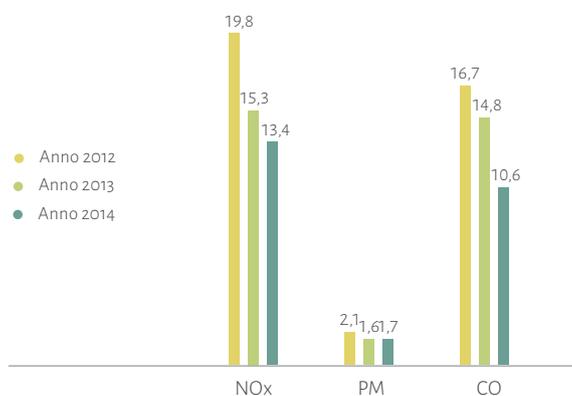
### Emissioni da autoveicoli

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 autoveicoli 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 CO<sub>2</sub> è stata semplificata con uno standard in grammi per litro in base alla tipologia di carburante utilizzato (come indicato nell'articolo Pubblicato il 15/01/2010 di "Quattroruote").

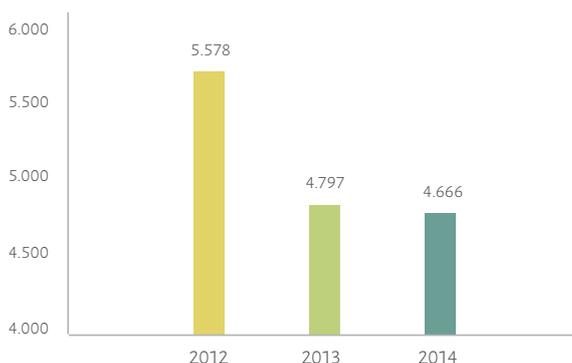
Nella tabella che segue si riportano i valori delle emissioni dei singoli inquinanti prodotti dai veicoli del Gruppo. Tutti i prodotti hanno subito una riduzione rilevante, avvenuto grazie alla rottamazione massiva di mezzi obsoleti appartenenti alle categorie Euro 0 ed 1, sostituendone solo alcuni ma con categorie Euro maggiori (4 e 5).

Totale emissioni da autoveicoli (t)	2012	2013	2014
NOx	19,8	15,3	13,4
PM	2,1	1,6	1,7
CO	16,7	14,8	10,66
CO <sub>2</sub>	5.578	4.797	4.666

Emissioni da veicoli



Emissione di CO<sub>2</sub> da autoveicoli



### Emissioni diffuse da impianti di smaltimento

I monitoraggi effettuati presso gli impianti di smaltimento previsti nel Piano di Sorveglianza e Controllo consentono di ottenere un dato pressoché certo delle emissioni diffuse negli impianti di Ca' Lucio e Ca' Asprete, diversamente dagli impianti di smaltimento di Ca' Mascio e Ca' Guglielmo che vengono quantificati secondo modellazione di stime, esperienze e letteratura non avendo campagne di campionamento specifiche effettuate da soggetti terzi. I valori visibili nella tabella indicano un forte abbattimento delle emissioni diffuse di metano di quasi il 10% e di quasi del 20% di quelle di CO<sub>2</sub> equivalente, grazie all'attenzione nella copertura dei lotti di coltivazione e ad un migliore prelievo e captazione del biogas e anche per la minor presenza di componente organica nei rifiuti, intercettata dalla raccolta differenziata.

Emissioni diffuse dalle discariche (t/anno) (1) (Ca' Asprete + Ca' Mascio + Ca' Lucio + Ca' Guglielmo)	2012	2013	2014
Metano (CH <sub>4</sub> )	1.221	968	891
Anidride carbonica (CO <sub>2</sub> )	3.574	2.764	2.329

(1) Il dato di Ca' Mascio e Ca' Guglielmo è stimato usando come rapporto % in volume 0,4 per CO<sub>2</sub> e 0

### 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. Infatti, se il metano 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 2014, dai camini sono state emesse meno di 14.000 t di CO<sub>2</sub>, generate dalla combustione di 9.734.517 m<sup>3</sup> di biogas, in ulteriore lieve calo rispetto al 2013. Se il metano non fosse stato captato e trasformato in Energia Elettrica avrebbe immesso in aria CO<sub>2</sub> equivalente per circa 70.000 tonnellate. Pur monitorando costantemente anche le combustioni dalle torce 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.

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) (2)	2012	2013	2014
SOV	4,0	1,4	0,2
Polveri(1)	0,2	0,2	0,3
CO (1)	6,2	5,6	6,9
Nox (1)	21,2	19,3	24,1
Sox (1)	1,0	1,2	0,2
HCL (1)	0,3	0,1	0,2
Anidride carbonica (CO2)	16.992	14.060	13.830

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

2) i dati sono stati rideterminati in tutta la serie storica per un diverso metodo di determinazione allineato ICCP;

A questi vanno aggiunte le emissioni, derivanti dalle Torce attive prevalentemente nell'impianto di Ca' Lucio e Ca' Mascio (91%) per una emissione di CO2 di circa 2056 tonnellate contro le 2577 del 2013.

### Il bilancio della CO2 equivalente di Gruppo

La determinazione della CO2 equivalente è determinata come previsto dal GWP considerando oltre alla CO2 anche il contributo derivante da metano NOx e CO.

Nel 2014 le emissioni di CO2 equivalente (gas serra) del Gruppo sono determinate sommando le emissioni convogliate di CO2 prodotte dai camini, dalle emissioni diffuse delle discariche e dagli automezzi, dalle dispersioni di gas metano della rete di distribuzione gas e dal metano contenuto nel biogas delle discariche, entrambe convertite in CO2 equivalente (GWP100 =21). Le emissioni indirette sono connesse all'energia elettrica consumata dal Gruppo considerando una emissione specifica di 0,33743 kg CO2/kWh, che in MMS significherebbero circa 14.894 tonnellate di CO2 equivalente (studio ISPRA "Produzione termoelettrica ed emissioni CO2 -212 del 2015").

Nella tabella è rappresentato il bilancio globale di CO2 equivalente che evidenzia un decremento significativo di circa il 9%, principalmente derivante dalle minori emissioni delle discariche ed il minor utilizzo di Gas ed Energia Elettrica. Nel triennio si stima l'emissione di circa 11.700 tonnellate di CO2 equivalenti in meno.

Tonnellate di gas serra (NOx – Co – CO2 – Metano) valori ridefiniti rispetto GWP 2011		2012	2013	2014
Servizi di Igiene Ambientale	Discariche	51.467	48.859	45.121
	Automezzi	7.491	7.502	6.937
	Indiretta da usi EE (1)	227	322	360
Rete	Usi distribuzione gas	9.755	9.272	7.610
	Automezzi	1.592	1.594	1.474
	Indiretta da usi EE (1)	16.663	15.553	13.977
Altri Servizi	Caldaje (Sedi e Teleriscaldamento)	416	456	417
	Automezzi	281	281	260
	Indiretta da usi EE (1)	528	569	557
<b>Totale</b>		<b>88.419</b>	<b>84.410</b>	<b>76.713</b>

(1) Calcolato con 0,33743 kg CO2/kWh come indicato dallo studio ISPRA "Produzione termoelettrica ed emissioni CO2 -212 del 2015".

## 6.11.1 La Flotta

Al 31 dicembre 2014 la flotta dei mezzi contava 529 unità.

L'impatto in termini di emissioni in atmosfera e di inquinanti prodotti è descritto nel capitolo 6.11 "Emissioni del Gruppo".

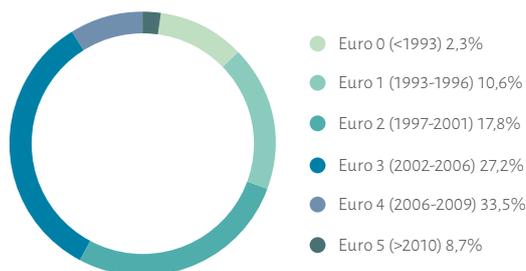
Alimentazione flotta del Gruppo	2012	2013	2014	Ripartizione (%)
Gasolio	518	523	472	89,2%
Benzina	85	62	50	9,5%
GPL	1	3	3	0,6%
Metano	6	4	4	0,8%
Elettrico	2	1	0	0,0%
<b>Totale</b>	<b>612</b>	<b>593</b>	<b>529</b>	<b>100,0%</b>

Il numero dei mezzi a basso impatto ambientale (GPL - metano - elettrico) è 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).

L'intera flotta è quasi per l'89% alimentata a gasolio, il 9% a benzina ed il restante è composto da metano e gpl. In effetti il gasolio da trazione è oltre il 98% dei carburanti utilizzati. Importante evidenziare l'attività di studio effettuato nel 2014 che ha individuato la possibilità di sostituire nel 2015 almeno 10 mezzi a gasolio con altrettanti a metano. Il numero di questi mezzi rimane comunque esiguo vista la difficoltà di effettuare i rifornimenti nel territorio di riferimento.

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 dei programmi di raccolta.

Suddivisione per Omologazione

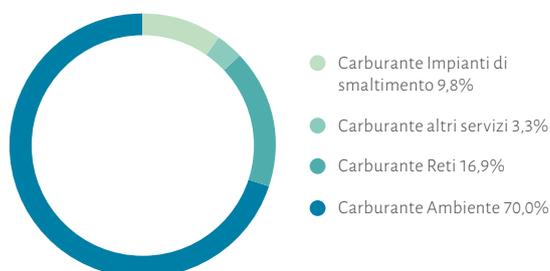


Consumi di carburante (litri)	2012	2013	2014	Variazione 13-14
Benzina	46.299	40.132	34.234	-14,70%
Gasolio	2.057.138	1.811.128	1.816.218	0,28%
GPL	103	2.117	2.095	-1,04%
<b>Totale</b>	<b>2.103.540</b>	<b>1.853.377</b>	<b>1.852.547</b>	<b>-0,04%</b>
<b>Metano (kg)</b>	<b>5.623</b>	<b>2.057</b>	<b>2.089</b>	<b>1,56%</b>

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, oltre il 79% del combustibile è utilizzato nei servizi ambientali (57% nei servizi di raccolta e spazzamento e 22% negli impianti di smaltimento) il rimanente è utilizzato tra gli altri servizi.

Carburante utilizzato per Servizio



## 6.12 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 Ca' Asprete, gli studi e i documenti di impatto ambientale e di valutazione ambientale strategica nell'ambito delle procedure di VIA-VAS-AIA sono state condotte dallo Studio Geotecnico Italiano e sono state approvate dalle Autorità territorialmente competenti.

I due impianti di smaltimento, Ca' Lucio e Ca' Asprete, sono condotti anche tramite un sistema di gestione ambientale e certificati ISO 14001:04 ed EMAS. Certificazione che è in corso di estensione all'intera filiera dei rifiuti gestita dal Gruppo. 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.

## 6.13 Rapporti con 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.

### 6.13.1 Dialogo con i Comuni e gli enti locali

La Società, fin dalla costituzione, ha ritenuto importante costruire un dialogo 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.

Nel corso del 2014 è proseguito il confronto con il territorio di riferimento con 81 incontri con le amministrazioni comunali 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 sul tema dell'utilizzo dell'acqua di rete invece di quella in bottiglia per diffondere, questa buona pratica a valenza ambientale.

Rispetto alla tematica dei rifiuti, la piena condivisione delle azioni da mettere in campo è stata determinante nel raggiungimento di importanti obiettivi comuni, ad esempio la percentuale di raccolta differenziata.

Infine, MMS ha attivamente preso parte ai Tavoli di consultazione organizzati dalla Regione in occasione dell'avvio del nuovo Piano Regionale per la Gestione dei Rifiuti (PRGR), ribadendo la necessità di garantire un utilizzo ottimale degli impianti esistenti e di assicurare tariffe sostenibili per l'utenza.

### 6.13.2 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 provvedi-

mento 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.

## 6.14 Collettività

	COSA VOLEVAMO FARE	COSA ABBIAMO FATTO NEL 2014	COSA INTENDIAMO FARE NEL 2015
COLLETTIVITÀ	Sensibilizzazione e formazione per il miglioramento quali-quantitativo della raccolta differenziata	● Numerosi incontri nel territorio con cittadini e amministratori.	Proseguire e rilanciare le campagne sulla RD
	Promozione dell'utilizzo della risorsa idrica del rubinetto ai comitati dei genitori e operatori scolastici	● Sono state realizzate delle campagne informative agli Sportelli Clienti. Alcune iniziative sono state spostate al 2015 in quanto condivise con Comuni e AATO	Realizzare in accordo con AATO alcune Case dell'Acqua
	Avviare un nuovo Centro del Riuso ad Urbino con campagna di comunicazione anche nelle scuole	● Avviato il Centro e la relativa campagna	Avviare un nuovo Centro del Riuso nel territorio servito

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

### 6.14.1 Comunicazione

#### La comunicazione esterna

La comunicazione è un aspetto integrante della strategia aziendale. Gran parte dei servizi che l'Azienda offre, infatti, richiedono il coinvolgimento dei cittadini. Ciò riguarda soprattutto le attività di igiene ambientale: ridurre la quantità di rifiuti e migliorarne la differenziazione (sia come quantità che qualità) sono obiettivi che possono essere raggiunti solo con il contributo dei cittadini. MMS è attenta ai comportamenti dei suoi utenti e ha attuato azioni comunicative mirate, investendo in strumenti informativi, comunicati e conferenze stampa, newsletter, manifesti stradali, pieghevoli, open day nei Centri di raccolta differenziata e in sponsorizzazioni.

Il portale [www.gruppomarchemultiservizi.it](http://www.gruppomarchemultiservizi.it) è facilmente consultabile e offre agli utenti non solo la possibilità di informarsi sull'identità e i servizi dell'Azienda, ma anche di scaricare tutti i moduli necessari per ogni tipo di richiesta, brochure informative sui servizi e sugli impianti, oltre ai calendari di raccolta rifiuti.

Fra i propositi per il futuro, c'è sicuramente anche quello di promuovere sempre più l'utilizzo del portale internet sia per accedere ai servizi aziendali, evitando così di recarsi fisicamente allo Sportello Clienti, che per essere tempestivamente informati sulle news aziendali.

#### Le campagne di comunicazione avviate

##### Olioro, la nuova raccolta dell'olio usato.

La raccolta differenziata dell'olio alimentare esausto è particolarmente importante perché se versato nelle fognature può interferire con i processi di depurazione. Per questo motivo, MMS ha distribuito a tutti gli utenti del territorio un piccolo imbuto per raccogliere l'olio usato in normali bottiglie di plastica da conferire negli appositi bidoni Olioro.

La brochure informativa consegnata insieme agli imbusti ne ha spiegato l'uso ed i vantaggi ambientali.

La conferenza stampa per il lancio dell'iniziativa e la campagna affissioni hanno completato le attività di comunicazione avviate nel 2014 e proseguite nel 2015.



**Olioro**  
LA RACCOLTA DELL'OLIO SEMPRE PIÙ FACILE

**DIRETTAMENTE A CASA TUA**  
*il nuovo imbuto per la raccolta dell'olio*

*Parte il nuovissimo servizio di raccolta differenziata.*  
Raccogli in normali bottiglie di plastica l'olio residuo di frittura, preparazione dei pasti o cibi sott'olio. Per facilitare il travaso dell'olio usato applica sulla bottiglia di plastica lo speciale tappo/imbuto riutilizzabile che ti sarà consegnato da Marche Multiservizi. Le bottiglie riempite vanno poi buttate nei contenitori Olioro presenti nelle isole ecologiche.

**marche multiservizi**  
[www.gruppomarchemultiservizi.it](http://www.gruppomarchemultiservizi.it)

### Con la raccolta differenziata

Negli ultimi anni, le campagne di comunicazione di MMS sulla raccolta differenziata sono state essenzialmente informative rispetto alle corrette modalità di differenziazione dei rifiuti e focalizzate sui temi ambientali.

Nel corso del 2014, l'Azienda ha scelto di cambiare stile basandosi sul fatto che ormai, dal punto di vista pratico, fossero già state recepite le indicazioni suggerite in passato. Per individuare i messaggi più adatti, MMS ha analizzato il comportamento dei cittadini rispetto alla differenziata distinguendoli in tre categorie: i coinvolti, i diffidenti ed i pigri. I coinvolti sono coloro che hanno sviluppato una coscienza ambientale e fanno correttamente la differenziata, anche se con gradi diversi di impegno. I diffidenti sono coloro che sono sensibili alle tematiche ambientali e sarebbero quindi predisposti ad attuare una corretta differenziazione dei rifiuti, ma non lo fanno perché sono diffidenti verso il servizio: pensano che i rifiuti vengano messi tutti insieme. I pigri, invece, sono coloro che non hanno a cuore l'ambiente e le generazioni future e, non si impegnano a fare la differenziata.

Una volta suddivisi i cittadini in base al loro atteggiamento, sono stati individuati tre differenti messaggi mirati a ciascuna tipologia, affiancandoli comunque al messaggio generale di rispetto dell'ambiente mai abbandonato. Per i coinvolti, si è pensato che il modo più adatto per stimolarli a continuare nel loro impegno fosse mostrargli i nuovi prodotti che nascono con il riciclo e ribadire che tutto ciò è stato possibile grazie a loro. Per i diffidenti, si è scelto di rassicurarli sul percorso che i rifiuti seguono per essere riciclati. Per i pigri, il messaggio è stato che lo sforzo è minimo, bastano semplici piccoli gesti quotidiani per abituarsi a fare la raccolta differenziata.

Complessivamente, fra la fine del 2014 e i primi mesi del 2015, sono stati affissi oltre 2300 manifesti in tutto il territorio servito, con cinque diversi soggetti per ciascuna delle tre tipologie di destinatari. La campagna "con la raccolta differenziata" proseguirà anche nel 2015 per rafforzare il messaggio trasmesso e rinnovare l'invito a fare bene la raccolta differenziata.



### Le campagne di comunicazione proseguite

Numerosi opuscoli e pieghevoli sono a disposizione in punti strategici, come gli Sportelli MMS, per essere consultati e ritirati dai cittadini. Si tratta di materiale atto a spiegare l'avvio di nuovi servizi o il funzionamento di quelli in essere:

"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.

"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;

"Centro di raccolta differenziata" e Centri del Riuso 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 della filiera del recupero;



Video "Bidons":



### La comunicazione web

Il portale internet [www.gruppomarchemultiservizi.it](http://www.gruppomarchemultiservizi.it) è sempre più usato dai clienti. Dal 2012 in poi, il portale rinnovato nella grafica e nelle funzionalità ha consentito, infatti, una migliore fruizione dei servizi offerti dallo Sportello on line ed ha ampliato la gamma dei documenti consultabili e scaricabili. Moduli, brochure, calendari, bilanci ecc. sono tutti disponibili nelle varie sezioni del sito insieme alle ultime news.

Le principali attività dell'anno che hanno riguardato il sito sono state:

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

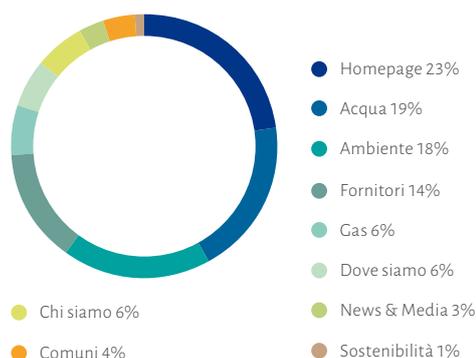
Nel 2014 è aumentato il numero delle newsletter inviate a coloro che si sono registrati allo Sportello on line per informarli sui servizi offerti da MMS, sulle sospensioni idriche ed anche sulle ultime novità che riguardano l'Azienda.

Le visualizzazioni complessive sono aumentate di quasi il 9%, trainate dalle maggiori visualizzazioni delle sezioni "Fornitori" (+26%) e "ambiente" (+15%).

Visualizzazioni di pagine complessive	207.377	225.730
Media pagine visualizzate mensilmente	17.280	18.810

VISUALIZZAZIONI DI PAGINA PER SEZIONE	2013	2014
Homepage	51.519	51.709
Acqua	41.014	42.329
Ambiente	35.542	41.023
Fornitori	24.413	30.941
Gas	14.095	13.179
Dove Siamo	13.941	13.062
Chi Siamo	10.725	13.191
News & Media	6.631	7.189
Comuni	4.689	7.990
Sostenibilità	2.662	2.622

Visualizzazione di pagine per argomento



### 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. Marche Multiservizi effettua un monitoraggio giornaliero della propria presenza sui media e periodicamente 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 ci sono quelli che hanno visto coinvolti i Clienti e quelli relativi ai Servizi di Igiene Ambientale e al Servizio Idrico Integrato.

## Sintesi dei temi di rassegna stampa

RASSEGNA STAMPA - ARTICOLI RILEVANTI PER ARGOMENTO/ STAKEHOLDER		Argomento							
		Servizi di Igiene Ambientale	Servizio Idrico Integrato	Tariffe Bollette	Distribu- zione Gas	Istituzionale	Bilanci (BS - BE)	Fornitori	Illuminazione pubblica
Stakeholder	Lavoratori						•		
	Azionisti	•	•	•	•	•	•		•
	Finanziatori					•	•		
	Clienti	•	•	•	•		•		•
	Ambiente	•	•	•	•	•	•		
	Fornitori			•			•	•	
	Pubblica Amm.ne	•	•	•		•	•		•

### Con Last Minute Market contro gli sprechi alimentari

La Provincia di Pesaro e Urbino, con la partecipazione di Marche Multiservizi S.p.A. ed Aset S.p.A., dal 2012 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.. Lo scopo del progetto è di creare una rete virtuosa di soggetti pubblici e privati che si adoperano per ridurre lo spreco alimentare ed attivare collaborazioni con le associazioni del territorio.

Il progetto "Basta sprechi", dopo una prima fase sperimentale per il consolidamento dei recuperi e delle donazioni ha promosso iniziative di comunicazione ed eventi fra cui:

- ▶ attività di formazione agli insegnanti delle scuole primarie in collaborazione con il progetto "Non Spreco" promosso dal CSV Marche (Fano febbraio 2014);
- ▶ adesivi "Basta sprechi" inviati ai donatori per comunicare ai clienti tramite le vetrine l'adesione al progetto (2014 ancora in corso);
- ▶ partecipazione alla Fiera della Sostenibilità (Fano 13/09/2014);
- ▶ partecipazione al convegno "Spreco zero alimentare. Buone pratiche e solidarietà" Jesi, 15/11/2014.

A novembre 2014, in occasione dell'evento "STOP FOOD WASTE, FEED THE PLANET - La Carta di Bologna contro lo spreco alimentare", al progetto "Basta sprechi" è stata assegnata la "Menzione speciale" della 2ª edizione del "Premio Vivere a Sprecozero" nella categoria Enti Locali.

Dall'inizio del progetto sono stati recuperati 83.640 kg di prodotti con tutti i benefici sociali ed ambientali indicati nel grafico.



# BASTA SPRECHI

Questo punto vendita non spreca e recupera i prodotti invenduti a favore di enti non profit del territorio

Il progetto è promosso dalla Provincia di Pesaro e Urbino, da Marche Multiservizi spa e Aset spa con la collaborazione di Last Minute Market srl

## 6.14.2 Educazione Ambientale

### Lezioni nelle scuole

Esperti aziendali svolgono periodicamente lezioni nelle scuole primarie e secondarie del territorio servito per sensibilizzare le nuove generazioni e i docenti sulle tematiche ambientali e relative alla sostenibilità. Le lezioni nelle scuole sono un efficace strumento di diffusione della coscienza nei ragazzi ed uno stimolo a considerare “gli effetti” sull'ambiente dei loro corretti o scorretti comportamenti quotidiani.

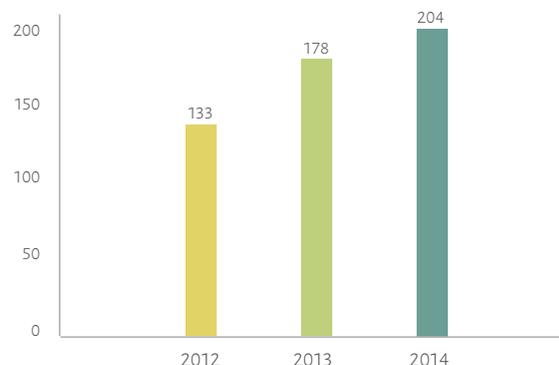
Il progetto, rivolto agli alunni e al personale docente e non docente delle scuole primarie e secondarie dei Comuni serviti da MMS, negli anni ha mantenuto un vivo interesse, arrivando nel 2014 a coinvolgere 33 Istituti Comprensivi, per un totale di 58 classi con la partecipazione diretta di circa 1.420 alunni e 73 insegnanti.

### Visite guidate ai Centri di raccolta e agli impianti

Da molti anni ormai, le scuole possono visitare su richiesta i Centri di raccolta differenziata dei rifiuti, i Centri del Riuso di Pesaro e Urbino, la discarica di Ca' Asprete, la discarica di Ca' Lucio, i potabilizzatori di San Francesco, Mercatale e Fermignano, i depuratori di Borgheria e Lucrezia. Le visite agli impianti, hanno incontrato un interesse sempre crescente, arrivando nel 2014 a coinvolgere 19 classi e 420 studenti.

Progetti di educazione ambientale (n)	2012	2013	2014
Istituti comprensivi invitati al Progetto	28	25	33
Scuole Invitate al Progetto	133	178	204
<b>ADESIONI:</b>			
Scuole coinvolte		15	21
Istituti comprensivi coinvolti		15	15
Classi coinvolte		67	58
Studenti coinvolti	2.500	1.365	1.420
Insegnanti coinvolti	132	53	73

Scuole invitate al progetto di educazione ambientale



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

Visite Guidate agli Impianti (n)	CLASSI	ALUNNI
Discarica di Ca' Asprete — Tavullia (PU);	4	101
Discarica di Ca' Lucio — Urbino (PU);		
Potabilizzatore di San Francesco Saltara di Calcinelli (PU)	8	180
Potabilizzatore di Mercatale dl Sassocorvaro (PU)		
Potabilizzatore dl Fermignano (PU)		
Depuratore di Borgheria — Pesaro	3	69
Depuratore di Lucrezia (PU)	1	20
CENTRO RICICLAGGIO CENTRO DEL RIUSO	3	50
<b>TOTALE</b>	<b>19</b>	<b>420</b>

### 6.14.3 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 d'impresa. 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. MMS ha aderito come partner al "Campionato di giornalismo – Cronisti in classe" indetto dal quotidiano "Il Resto del Carlino". E' una competizione riservata agli studenti delle scuole medie della Provincia di Pesaro e Urbino durante tutto l'anno scolastico. Nel corso dei mesi gli studenti preparano articoli insieme ai loro insegnanti che il quotidiano pubblica settimanalmente. L'adesione dell'Azienda come partner è legata all'impegno assunto dal giornale e dalle direzioni scolastiche di proporre articoli che riguardano temi ambientali relativi alla raccolta dei rifiuti e al risparmio dell'acqua.

<b>Sponsorizzazioni (euro)</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Attività ricreative	2.200	0	0
Cultura	25.000	38.400	33.250
Sociali	30.000	0	0
Ambientali	14.664	10.650	.500
<b>Totale</b>	<b>71.864</b>	<b>49.050</b>	<b>33.750</b>

<b>Liberalità (euro)</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Attività ricreative	520	320	0
Cultura	0	500	200
Sociali	27.051	18.500	14.120
Ambientali	32.140	0	0
altro	0	0	0
<b>Totale</b>	<b>59.711</b>	<b>19.320</b>	<b>14.320</b>

<b>Totale</b>	<b>131.575</b>	<b>68.370</b>	<b>48.070</b>
<b>di cui a Comunità locale</b>	<b>114.525</b>	<b>56.370</b>	<b>41.070</b>
<b>%</b>	<b>87,0%</b>	<b>82,4%</b>	<b>85,4%</b>

# 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.

**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.

**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.

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

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

**CO<sub>2</sub>:** anidride carbonica, gas prodotto da tutti i processi di combustione di carburanti e combustibili fossili oltre che da processi naturali; contribuisce alla formazione dell'effetto serra.

**CO<sub>2</sub> equivalente:** emissione di gas serra espressa in termini di CO<sub>2</sub> in base al potenziale di riscaldamento globale (GWP) dei vari gas. Secondo la metodologia GWP 1t di metano ha una influenza sull'effetto serra pari a 21 t di CO<sub>2</sub>.

**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".

**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.

**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):** scarso 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.

**CIS:** sistema informativo computerizzato che permette l'acquisizione, la registrazione, l'analisi, la visualizzazione e la restituzione di informazioni derivanti da dati geografici (georiferiti).

**GWP:** esprime il contributo all'effetto serra dato da una emissione gassosa in atmosfera. Tutte le molecole hanno un potenziale relativo alla molecola di CO<sub>2</sub>, il cui potenziale è 1 e fa da riferimento. Ogni valore di GWP è calcolato per uno specifico intervallo di tempo.

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

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

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

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

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

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

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

**Kilowatt (kW):** unità di misura della potenza: 1 kW = 1.000 W.

**Kilowattora (kWh):** unità di misura dell'energia elettrica, pari alla energia prodotta in 1 ora da una macchina con potenza di 1 kW.

**KPI (Key Performance Indicators):** indicano degli indici finanziari, commerciali, produttivi, ambientali, sociali utilizzati per quantificare le performance legate agli obiettivi strategici aziendali.

**Legge Galli:** Legge n. 36 del 5 gennaio 1994 concernente l'istituzione del Servizio Idrico Integrato, l'individuazione di Ambiti Territoriali Ottimali e l'istituzione dell'Autorità di Ambito.

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

**Metano (CH<sub>4</sub>):** 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, Nm<sup>3</sup> (Normal metro cubo):** unità di misura del volume di un gas in condizioni normali (a temperatura di 0°C e pressione atmosferica di 1,01325 bar).

**NOx (Ossidi di azoto):** gli ossidi di azoto sono composti ossigenati dell'azoto allo stato gassoso. L'ossido NO si forma per reazione secondaria nelle combustioni ad alta temperatura: esso si trasforma successivamente in NO<sub>2</sub> (l'ossido più aggressivo) per ossidazione fotochimica e in N<sub>2</sub>O<sub>5</sub> che, assorbito dall'umidità atmosferica, diventa acido nitrico. Gli ossidi di azoto possono agire sulle vie aeree sinergicamente con altri gas e partecipano come "precursori" alla formazione degli ossidanti fotochimica (ozono, perossidi organici). Sono, dopo l'anidride solforosa, i più diffusi e aggressivi inquinanti atmosferici e con questa danno luogo alle cosiddette "piogge acide".

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

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

**Protezione catodica:** sistema di prevenzione della corrosione delle tubazioni metalliche interrato 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).

**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.

**Smc, Sm<sup>3</sup> (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.

**SOx (Ossidi di zolfo):** le emissioni di ossidi di zolfo, costituite principalmente da anidride solforosa (SO<sub>2</sub>) 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 indisciolte, 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.

# Tavola dei contenuti GRI

<b>Indicatori di performance economica</b>		
<b>Ind.</b>	<b>Par.</b>	
G4-EC1	1.6	Valore aggiunto
G4-EC2	1.1.3	Sostenibilità
G4-EC3	3.5	Sistema di remunerazione e sviluppo professionale
G4-EC4	1.6	Valore aggiunto
G4-EC5	3.3	Diversità e pari opportunità
G4-EC6	1.6	Valore aggiunto
G4-EC7	1.5 – 1.6 - 3.1	Risultati economici e valore aggiunto - Composizione
G4-EC8	4.2-1.6	Fornitori – Valore aggiunto nel territorio servito
G4-EC9	3.1	Composizione

<b>Indicatori di performance ambientale</b>		
<b>Ind.</b>	<b>Par.</b>	
<b>Materie prime</b>		
G4 - EN1	6.5	I rifiuti raccolti
	6.3	Produzione e distribuzione di acqua potabile
	6.6	La raccolta differenziata
	6.7	I rifiuti smaltiti
	6.9.1	La distribuzione del GAS
	6.8 – 6.11	I rifiuti prodotti dall'azienda - Emissioni in atmosfera del gruppo
G4 - EN2	6.7	I rifiuti smaltiti
<b>Energia</b>		
G4 - EN3	6.10	Consumo di energia e risorse
G4 - EN4	4.2 - 6.10	Fornitori – Consumo di energia e risorse
G4 - EN5	6.10	Consumo di energie e risorse
	6.6.1	I servizi energetici: gas, illuminazione, calore
G4 - EN6	6.10 – 6.9	Consumo di energie e risorse - Produzione e distribuzione di energia
G4 - EN7	6.9	Consumo di energie e risorse

<b>Acqua</b>		
G4 - EN8	6.3	Produzione e distribuzione di acqua potabile
G4 - EN9	6.3	Produzione e distribuzione di acqua potabile
G4 - EN10	6.3	Produzione e distribuzione di acqua potabile
<b>Biodiversità</b>		
G4 - EN11	6.12	Biodiversità
G4 - EN12	6.12	Biodiversità
G4 - EN13	6.12	Biodiversità
G4 - EN14	6.11	Emissioni in atmosfera del Gruppo
<b>Emissioni, scarichi e rifiuti</b>		
G4 - EN15 - 16	6.11	Emissioni in atmosfera del Gruppo
G4 - EN17-18	6.11	Emissioni in atmosfera del Gruppo
G4 - EN19	6.13	Aspetti di ecoefficienza
G4 - EN20	6.11	Emissioni in atmosfera del Gruppo
G4 - EN21	6.11	Emissioni in atmosfera del Gruppo
G4 - EN22	6.11	Emissioni in atmosfera del Gruppo
G4 - EN23	6.4	La depurazione
G4 - EN24	6.8	I rifiuti prodotti dall'azienda
G4 - EN25	6.3	Produzione e distribuzione di acqua potabile
G4 - EN26	6.7 – 6.8	I rifiuti smaltiti – I rifiuti prodotti dall'azienda
G4 - EN27	6.4 – 6.12	La depurazione – La biodiversità
G4 - EN28	n.s	
G4 - EN29	n.s	
G4 - EN30	1.3.3	Contenzioso
G4 - EN31	6.11	Emissioni in atmosfera del Gruppo
G4 - EN32	4.1	Fornitori
G4 - EN33	4.1	La mappa dei Fornitori
G4 - EN34	4.1 – 4.3	La mappa dei Fornitori – Il dialogo con i Fornitori

Indicatori di performance sociale		
Ind.	Par.	
G4-LA1	3.4	Sistema di remunerazione e sviluppo professionale
G4 - LA2	3.2	Diversità e pari opportunità
G4 - LA3	4.1	La mappa dei Fornitori
G4 -LA4	3.7	Sicurezza sul lavoro
G4 -LA5	3.7	Sicurezza sul lavoro
G4 -LA6	3.7	Sicurezza sul lavoro
G4 -LA7	3.6	Relazioni industriali
G4 -LA8	3.4	Formazione
G4 -LA9	3.4	Formazione
G4 -LA10	3.5	Sistema di remunerazione e sviluppo professionale
G4 -LA11	3.3	Diversità e pari opportunità
G4 -LA12	3.5	Sistema di remunerazione e sviluppo professionale
G4 -LA13	4	Fornitori
G4 -LA14	4	Fornitori
G4 -LA15	4	Fornitori
G4 -LA16	4	Fornitori

Indicatori di performance diritti umani		
Ind.	Par.	
G4-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.	Numero totale di episodi legati a pratiche discriminatorie e azioni intraprese
HR3	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.
HR4	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
HR5	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
HR6	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
HR7	a.c.d.l.i.	Numero di violazioni dei diritti della Comunità locale e azioni intraprese

HR8	a.c.d.l.i.	Numero e percentuale delle aree di operatività sottoposte a verifiche in materia di diritti umani.
HR9	a.c.d.l.i.	Percentuale dei Fornitori valutati sulla base di criteri riguardanti i diritti umani
HR10	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
HR11	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
HR12	a.c.d.l.i.	Impatti riguardanti i diritti umani attuali e potenziali significativi nella catena di fornitura e azioni intraprese

Società		
Ind.	Par.	
G4-SO1	1.3	Dialogo con gli Stakeholder
G4-SO2	4.1	La mappa dei Fornitori
G4-SO3	1.3	Dialogo con gli Stakeholder
G4-SO4	1.2.2	Organismi di gestione e di controllo
G4-SO5	3.4	Formazione
G4-SO6	6.14.3	Le sponsorizzazioni
G4-SO7	1.2.2	Organismi di gestione e di controllo
G4-SO8	1.3.3	Contenzioso
G4-SO9	4.1	La mappa dei Fornitori
G4-SO10	4.1-4.3	La mappa dei Fornitori - Relazione e contatti con i clienti (Gestione reclami)
G4-SO11	4.1-4.3	La mappa dei Fornitori - Relazione e contatti con i clienti (Gestione reclami)

Responsabilità di prodotto		
Ind.	Par.	
G4 -PR1	2.4	Qualità dei servizi
G4 -PR2	2.4	Qualità dei servizi
G4 -PR3	2.4.1	Acqua, un prodotto di qualità
G4 -PR4	a.c.d.l.i.	
G4 -PR5	2.3	Relazioni e contatti con i clienti
G4 -PR6	n.s.	
G4 -PR7	a.c.d.l.i.	Programmi di conformità a leggi standard e codici valoriali relativi all'attività di marketing
G4 -PR8	2.3	Relazioni e contatti con i clienti
G4 -PR9	1.3.3	Contenzioso

Profilo e organizzazione		
Ind.	Par.	
G4-1	1.1.2	Lettera di presentazione - Valori e missione
	1.1.3	Sostenibilità come orientamento strategico
G4-2	1.3	Dialogo con gli Stakeholder
	3.1	Obiettivi e risultati
	Introduzione di ogni capitolo	Risultati e programmi per l'ambiente
G4-3	1.1	Identità
G4-4	1.1.1	I nostri servizi
G4-5	1.1	Identità
G4-6	1.1.1	I nostri servizi
G4-7	1.1 – 1.2	Identità – Governance
G4-8	1.1.1	I nostri servizi
G4-9		Processo di rendicontazione e perimetro
G4 -10-11	3.1	composizione
G4 -12	4.1	La mappa dei Fornitori
G4-13		Processo di rendicontazione e perimetro
G4-14	3.1 – 3.5	Composizione – Sistema di remunerazione e sviluppo professionale
G4-15	4.1 – 4.2	La mappa dei Fornitori – Le ricadute sul territorio
G4-16		processo di rendicontazione e perimetro
G4-17	1.2.1	Struttura societaria e assetto patrimoniale

Materialità, coinvolgimento degli stakeholder e reporting		
Ind.	Par.	
G4-18	Guida alla lettura	
G4-20, G4-21	Guida alla lettura	
	Guida alla lettura	
	1.2	Governo dell'Azienda
G4-22	1.2	Governo dell'Azienda
G4-23	Guida alla lettura	
G4-24	1.3 6.13	Comunicazione con gli Stakeholder Istituzioni
G4-25-26	1.3	Comunicazione con gli Stakeholder
	3.1 6.13.2	Obiettivi e risultati Rapporti con le Istituzioni
G4-27	1.	Processo di rendicontazione e perimetro Dialogo con gli stakeholder
G4-28	Guida alla lettura	
G4-29	Guida alla lettura	
G4-30	Guida alla lettura	
G4-31	Guida alla lettura	
G4-32	GRI	
G4-33	Lettera di Assurance	

<b>Governance, etica</b>		
<b>Ind.</b>	<b>Par.</b>	
G4-34	1.2.2. Pag 5	Organismo di gestione e controllo Guida alla lettura
G4-38	1.2.2.	Organismi di gestione e controllo
G4-37, G4-49, G4-50, G4-53	1.2.2 1.3	Organismi di gestione e controllo dialogo con gli stakeholder
G4-38	1.2.2	Organismi di gestione e controllo
G4-39	6.1	IMPATTI GENERALI
G4-40	1.2	Governance
G4-41	1.2.2.	Organismi di gestione e controllo
G4-42- 43-44	1.2.2. Pag 5	Organismo di gestione e controllo Guida alla lettura
G4-45, G4-47	1.2.2.	Organismi di gestione e controllo Processo di rendicontazione e perimetro
G48	1.2.2. Pag 5	Organismo di gestione e controllo Guida alla lettura
G4-51-52- 54-55	3.5	Sistema di remunerazione e sviluppo professionale
<b>Etica e integrità</b>		
G4-56	1.1.1 1.1.2	I nostri servizi Missione valori
G4 – 57- 58	1.2.2.	Organismi di gestione e controllo

#### **Legenda**

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

non appl. = principio non applicabile alla realtà di MMS

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

n.s. = dato non significativo.



## Gruppo MarcheMultiservizi – Bilancio di Sostenibilità 2014 Dichiarazione di Assurance

### Introduzione

DNV GL Business Assurance 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 2014 ('Bilancio') rispetto alle Sustainability Reporting Guidelines, versione 4 ('G4'), della Global Reporting Initiative ('GRI').

La nostra verifica ha riguardato il Bilancio di Sostenibilità 2014 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 ha incluso 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 2014, così come contenuti nel Bilancio 2014.
- Valutazione dei principi di reporting richiamati dalla linea guida GRI G4, secondo l'opzione 'Comprehensive'.

La nostra verifica è stata condotta nei mesi di marzo e aprile 2015. 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 2014 certificato del 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 internet<sup>1</sup>.

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

- Aderenza ai principi di Inclusività, Materialità, Rispondenza e Completezza.
- GRI G4, rispetto a tutti i requisiti richiesti per il livello di applicazione 'Comprehensive' 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

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

dei controlli. Abbiamo esaminato e sottoposto a review i dati e le 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;
- 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 13 referenti aziendali, coinvolti nella gestione operativa degli aspetti riportati nel Bilancio 2014.

Abbiamo inoltre intervistato rappresentanti di una categoria di stakeholder.

## Conclusioni

Secondo l'opinione di DNV GL, il Bilancio di Sostenibilità 2014 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 a tre livelli: 'Buono', 'Accettabile', 'Necessità di miglioramento'.

### - **Inclusività**

MarcheMultiservizi sviluppa efficaci attività di engagement con i propri stakeholder al fine di rilevarne necessità e legittime aspettative.

In tale contesto, si valutano positivamente le iniziative sviluppate nel corso dell'anno, con particolare riferimento all'implementazione da parte dell'Organizzazione di una specifica attività di engagement nei confronti dei fornitori, realizzata al fine di estendere la propria strategia aziendale in ambito di responsabilità d'impresa all'intera catena di fornitura.

In linea con l'impegno di MarcheMultiservizi per un modello di business strategicamente orientato alla responsabilità sociale d'impresa, si ritiene importante proseguire nello sviluppo di attività e canali che consentano di sviluppare un dialogo continuo con i propri stakeholder, così da accoglierne in modo sempre più completo e tempestivo le istanze.

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

### - **Materialità**

Il Bilancio di MarcheMultiservizi rappresenta uno strumento di comunicazione orientato alla trasparenza e che intende da una parte informare gli stakeholder delle scelte aziendali in termini di strategie, azioni e performance, e dall'altra rappresentare uno strumento per rispondere alle istanze degli stakeholder.

I contenuti del Bilancio sono frutto di una consolidata mappatura degli stakeholder e di un processo strutturato per identificare i temi per loro rilevanti.

Per un pieno allineamento al principio di materialità e alle linee guida G4, si ritiene importante sviluppare all'interno del documento una rendicontazione più puntuale dei criteri di scelta e priorità adottati da parte dell'Organizzazione per l'inclusione degli argomenti materiali nel documento.

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

### - **Rispondenza**

Il Bilancio consente agli stakeholder la valutazione delle performance economiche, sociali e ambientali di MarcheMultiservizi nell'anno di rendiconto.

Si valuta positivamente l'impegno profuso per proseguire nell'attività di strutturazione delle informazioni contenute nel documento, finalizzata a consentire agli stakeholder di valutare il progressivo avanzamento delle azioni definite e dei risultati raggiunti.

Si ritiene necessario proseguire in tale direzione, anche attraverso una maggiore disclosure che consenta agli stakeholder di comprendere le strategie e gli obiettivi di sostenibilità a medio-lungo termine dell'Organizzazione in relazione ai temi emersi come materiali.

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

### - **Completezza**

MarcheMultiservizi manifesta un costante impegno nell'includere nuovi dati e informazioni che riflettono gli aspetti di sostenibilità dell'Organizzazione.

In coerenza con tale impegno, si ritiene importante strutturare ulteriormente il coinvolgimento delle funzioni aziendali che contribuiscono alla redazione del Bilancio nell'individuazione di nuovi aspetti e indicatori ritenuti rilevanti per gli aspetti materiali.

In virtù delle nuove linee guida G4, inoltre, si ritiene importante proseguire nell'inserimento progressivo di informazioni qualitative e quantitative che consentano agli stakeholder di comprendere tutti gli aspetti di sostenibilità materiali sui quali le attività di MarcheMultiservizi hanno impatto.

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

#### **- 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'.

Dalla nostra analisi dei dati resi disponibili e dei processi aziendali che li generano, le informazioni riportate nel Bilancio risultano accurate e dettagliate.

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.

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

**DNV GL conferma la conformità del Bilancio rispetto all'opzione di applicazione 'Comprehensive' richiamata dalle linee guida GRI G4.**

### **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 raffinare ulteriormente il modello di calcolo del valore aggiunto così da dare maggior evidenza dei dati economico-finanziari utilizzati e della loro provenienza.
- Al fine di individuare con maggior anticipo le iniziative e le tematiche significative che si vogliono presentare nel Bilancio, fornendo un'informazione completa e rilevante agli stakeholder individuati, si suggerisce di strutturare con maggior tempestività il processo di review interna del documento.

### **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 DNV GL Business Assurance Italia S.r.l.,



Fabrizio Foglia  
Project Manager



Federica Pagnuzzato  
Reviewer

Vimercate (MB), 28/04/2015

**Marche Multiservizi S.p.A.**  
via dei Canonici 144  
61122 Pesaro  
[www.gruppomarchemultiservizi.it](http://www.gruppomarchemultiservizi.it)