

marche multiservizi



2015

**Bilancio
di sostenibilità**





FOGLIA VICTORIA LILY

La natura è caratterizzata da una geometria unica, detta frattale, nella quale piccole figure geometriche ripetono la stessa struttura di base in un'ampia scala di ingrandimenti, regalando risultati estetici magnifici.

La **foglia victoria lily**, della famiglia delle ninfee giganti, ne è un esempio, con il suo andamento simmetrico. La complessità geometrica della natura rappresenta alla perfezione un'azienda come il Gruppo Hera, di cui Marche Multiservizi fa parte: un'entità grande e articolata, che si basa sull'insieme ordinato di tanti elementi più piccoli, perfettamente in sintonia gli uni con gli altri.

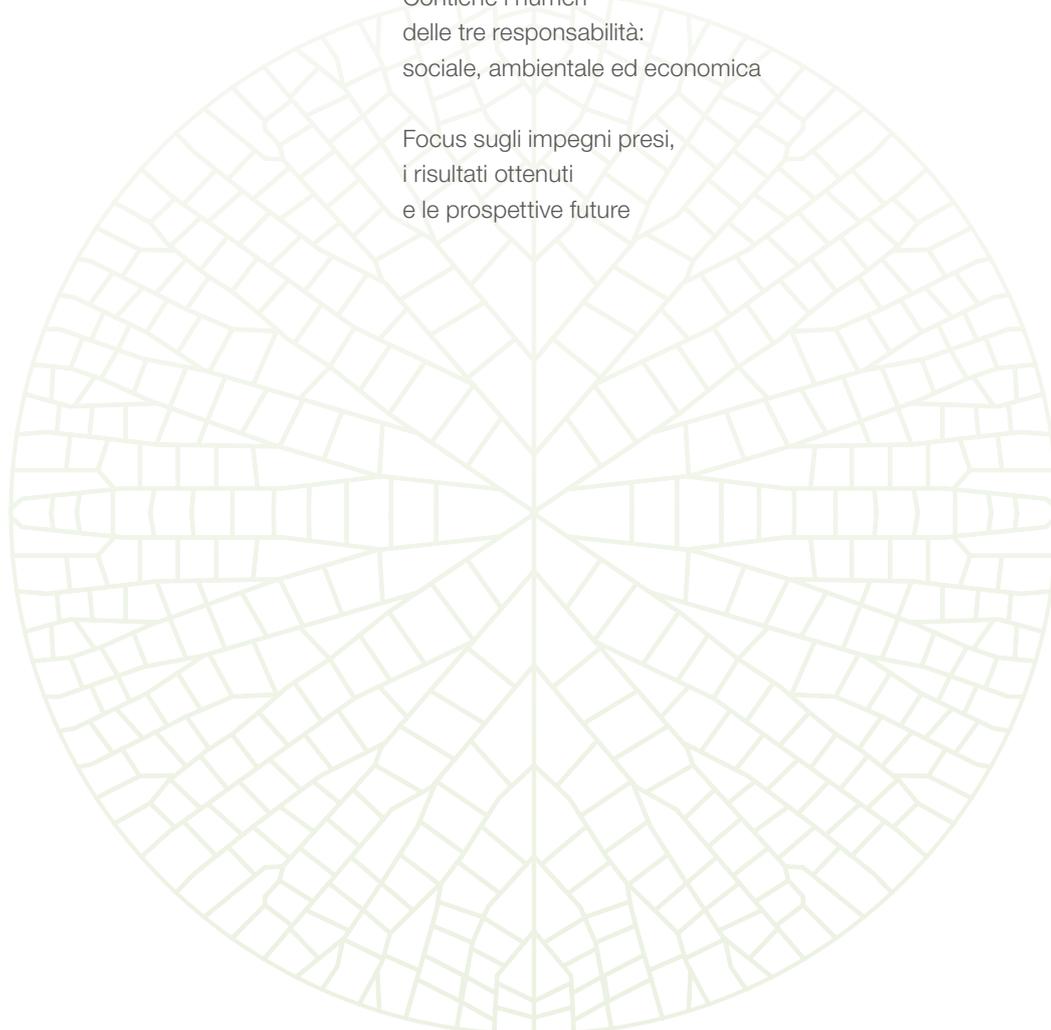
Questi elementi sono le persone, che con grande impegno, giorno dopo giorno, lavorano insieme per raggiungere i risultati che leggerete in queste pagine.

2015

Bilancio di sostenibilità

Contiene i numeri
delle tre responsabilità:
sociale, ambientale ed economica

Focus sugli impegni presi,
i risultati ottenuti
e le prospettive future



CAPITOLO 1

**SOSTENIBILITÀ,
STRATEGIA
E VALORE**

Un anno di sostenibilità	5
Guida metodologica al bilancio	8
Chi siamo	10
Sostenibilità per Marche Multiservizi	14
Dialogo con gli stakeholder	16
Valore economico per gli stakeholder	18



CAPITOLO 2

CLIENTI

Clienti	22
Costo dei servizi	24
Qualità del servizio	26
Qualità dell'acqua potabile	28
Sicurezza e continuità dei servizi	30
Relazioni con i clienti	32



CAPITOLO 3

LAVORATORI

Lavoratori	36
Diversità e welfare	39
Formazione	40
Salute e sicurezza	42
Remunerazione e incentivi	44
Relazioni industriali	45
Clima interno	46



CAPITOLO 4

**AZIONISTI
E FINANZIATORI**

Azionisti	49
-----------	----



CAPITOLO 5

**AMBIENTE
E GENERAZIONI
FUTURE**

Produzione e distribuzione di acqua	52
Qualità della depurazione	54
Rifiuti raccolti	56
Rifiuti smaltiti	59
Raccolta differenziata	62
Consumo di energia e risorse	64
Emissioni in atmosfera e flotta	67

Emissioni gas serra	68
Comunità locale	69



CAPITOLO 6

FORNITORI

Fornitori	74
Ricaduta sul territorio	75
Qualificazione e selezione	76
Dialogo con i Fornitori	77



Case study	78
------------	----

Glossario e tavola contenuti GRI	80	Dichiarazione di assurance	88
----------------------------------	----	----------------------------	----



CAPITOLO 1

SOSTENIBILITÀ, STRATEGIA E VALORE

UN ANNO DI SOSTENIBILITÀ



59,2

milioni di Euro
Valore Aggiunto Distribuito



16,0

milioni di Euro
Investimenti



960

Impatto occupazionale totale
583 dipendenti
377 lavoratori impiegati dai fornitori

UN ANNO DI SOSTENIBILITÀ

Gentili Stakeholder,
anche nel 2015 Marche Multiservizi ha confermato il suo impegno nella **crescita responsabile e sostenibile**, in stretto rapporto con il territorio in cui opera.

Rendere **trasparente** l'attività dell'azienda nei confronti di tutti i suoi interlocutori è fondamentale per poter comprendere fino in fondo i risultati prodotti valutandone in maniera corretta l'operato basato su elementi oggettivi.

Questo Bilancio rappresenta una nuova forma di rendicontazione che va incontro alle necessità dei nostri lettori in un percorso di ricerca di **miglioramento continuo**. Tutte le attività intraprese nel corso dell'esercizio sono puntualmente rendicontate in questo bilancio, che è stato **rinnovato** per renderlo ancora più accessibile ai nostri stakeholder ed è sempre più uno strumento di trasparenza attraverso il quale costruire la fiducia di cui necessitiamo. Anche in questo bilancio, in continuità con quello precedente, sono state utilizzate le **linee guida internazionali GRI-G4** approvate dalla Global Reporting Initiative.

Il Bilancio di Sostenibilità rappresenta l'occasione per descrivere le **azioni** realizzate dall'azienda **nei confronti degli stakeholder** e per la **sostenibilità del territorio**; ai risultati positivi sul fronte della sostenibilità sociale ed ambientale già raggiunti in passato se ne sono aggiunti di nuovi che meritano di essere sottolineati.

La gestione di risorse chiave come l'acqua, l'ambiente e l'energia, unitamente alla presenza diffusa sul territorio di impianti e infrastrutture di rete, rendono la sostenibilità un imperativo strategico per le società di servizi pubblici locali: Marche Multiservizi fin dalla sua costituzione ha continuato ad accrescere la qualità e la capillarità dell'organizzazione, le conoscenze e le competenze dei dipendenti, la promozione e la diffusione di comportamenti sostenibili e socialmente responsabili, coinvolgendo tutto il management e garantendo una rendicontazione puntuale agli stakeholder.

L'obiettivo di Marche Multiservizi è non solo quello di preservare e accrescere il valore economico e patrimoniale d'impresa ma anche, e soprattutto, la **cura del cliente**, l'**etica** e la **sicurezza ambientale**, il **rispetto del territorio** che ci circonda, la **salvaguardia dell'occupazione**, la **qualità del servizio**, l'immagine e la reputazione dell'Azienda titolata a gestire il servizio attraverso un **rapporto virtuoso** con la collettività.

Nel 2015 Marche Multiservizi ha generato valore aggiunto per **oltre 59 milioni di euro**, distribuiti tra il personale, la pubblica amministrazione, l'azienda, i finanziatori, gli azionisti e la collettività. Sono stati mantenuti elevati livelli di investimento, destinati allo sviluppo dei diversi settori di attività, che rappresentano un importante contributo alla crescita delle infrastrutture, del tessuto economico e dei servizi nei territori in cui operiamo.

L'investimento continuo sulle donne e sugli uomini che operano in Marche Multiservizi nella sicurezza, nella formazione, nei rapporti di lavoro stabili e nella valorizzazione delle differenze di genere consente di crescere nel rispetto e in armonia col territorio. Infatti, la capacità di garantire condizioni di benessere quali sicurezza, salute, istruzione, equamente distribuite per classi e per genere, produce nei lavoratori di Marche Multiservizi coesione sociale, senso di appartenenza, opportunità di partecipare alle attività sociali che trovano riscontro nei buoni risultati emersi dall'indagine di clima.

La crescita si fonda anche sulla **collaborazione con i fornitori** in un rapporto caratterizzato dalla chiarezza, professionalità e trasparenza nonché su un **solido rapporto con i clienti** per migliorare la loro soddisfazione sull'efficienza e qualità dei servizi.

I livelli di qualità e i canali di contatto con i clienti rimangono elevati anche nel 2015 come emerge dai dati riportati in questo bilancio. Il profilo di sostenibilità delle relazioni con i clienti è caratterizzato dall'**aumento della diffusione dei servizi on-line** (i clienti iscritti salgono nel 2015 del 15,08%) e dall'adesione alla **bolletta elettronica**.

Particolare attenzione viene riservata al **rispetto degli standard di qualità commerciale**, che quest'anno raggiungono il 100% nel servizio idrico e il 99,87% nel servizio distribuzione gas.

Marche Multiservizi conferma la propria volontà di essere **vicino ai clienti**, trovando nel radicamento locale uno dei propri punti di forza: attraverso una rete di sportelli territoriali, facilmente accessibili, per garantire un utilizzo più agevole da parte dei cittadini e delle aziende, offrendo servizi ancora più adeguati alle esigenze di un territorio che si sta gradualmente trasformando e garantendo, oltre alla qualità del servizio, anche specifici gradi di ascolto.

I risultati nel settore ambientale risultano superiori alla media nazionale: migliora la percentuale di raccolta differenziata, attestandosi al 55,80%, mentre diminuiscono del 3% i rifiuti urbani smaltiti in discarica. Nel settore idrico è stato avviato un cammino di progressivo recupero di performance: nonostante la vetustà delle condotte e gli importanti investimenti mirati alla sostituzione, bonifica e potenziamento delle reti, grazie alla ricerca attiva di perdite, estesa a circa il 14% del totale della rete acquedottistica, è stato contenuto l'aumento delle perdite fisiche.

Una ulteriore conferma che distingue l'**eccellenza** delle nostre prestazioni è stato il prestigioso riconoscimento che Marche Multiservizi ha ottenuto nel mese di Gennaio 2016, aggiudicandosi il **Top Utility IV Edizione Assoluto**, "per il costante impegno nel raggiungimento di performance di eccellenza nel complesso delle funzioni aziendali e delle attività sul territorio". Tale riconoscimento è assegnato con il patrocinio della Commissione Europea, del Ministero dello Sviluppo Economico, del Ministero dell'Ambiente e della tutela del Territorio e del Mare e dell'ENEA in seguito ad una attenta analisi condotta da Althesys sulle principali 100 maggiori aziende italiane del settore. I sentimenti di orgoglio e soddisfazione per il raggiungimento di questo traguardo così ambizioso generano un'ulteriore stimolo al lavoro di squadra e alla costante ricerca di continuo miglioramento.

I risultati raggiunti non possono che essere un punto di partenza per gli obiettivi degli anni a venire, che vedranno Marche Multiservizi particolarmente impegnata in significative innovazioni tecnologiche e informatiche e nelle sfide che il mercato e i soggetti regolatori hanno già delineato.

Buona lettura

Massimo Galuzzi
Presidente

Mauro Tivoli
Amministratore Delegato



GUIDA METODOLOGICA AL BILANCIO

Il Bilancio di Sostenibilità di Marche Multiservizi giunto nel 2015 alla ottava edizione, descrive in modo completo il percorso intrapreso dall'Azienda nella costruzione di un processo di gestione sostenibile. Coerentemente a quanto già espresso nelle edizioni precedenti già verificate da DNV GL, il Bilancio di Sostenibilità, oltre a rappresentare un importante mezzo di informazione e di dialogo con i propri interlocutori (stakeholder), si pone sempre di più come uno strumento di primaria importanza per la pianificazione e la rendicontazione delle attività e dei risultati raggiunti in ambito ambientale, sociale ed economico.

Struttura del documento

L'edizione 2015 è stata sensibilmente rinnovata anche nella struttura per una più snella lettura sempre più orientata alle esigenze dei diversi stakeholder. La nuova struttura sarà suddivisa in 6 capitoli come nel precedente Bilancio, ma rivisti in base al nuovo layout. Ogni capitolo si apre con gli obiettivi proposti ed i risultati raggiunti. Al fine di una maggiore valorizzazione verranno individuati case studies. Il primo capitolo è dedicato all'identità e a come Marche Multiservizi 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, azionisti-finanziatori per poi proiettarsi verso l'ambiente e le generazioni future, stakeholder centrali nella nostra visione di sostenibilità, ed infine i fornitori.

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.

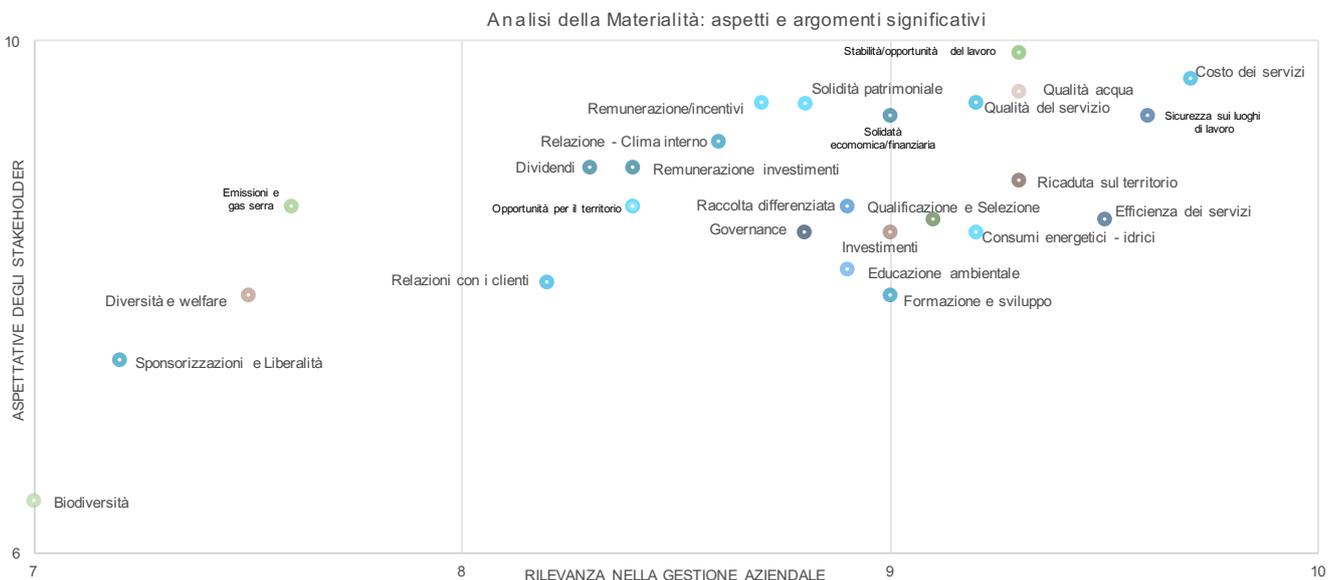
Analisi Materialità e Rischi/Opportunità per la sostenibilità

In continuità con la precedente edizione del Bilancio, i contenuti sono sempre più attenti al principio di "Materialità" inserito nella guida del GRI. La scelta definitiva delle informazioni qualitative e quantitative inserite nel Bilancio di Sostenibilità avviene in coerenza con il principio di Materialità delle linee guida del GRI, dallo scorso anno aggiornato alla edizione GRI4.

Il contenuto del presente Bilancio evidenzia che ogni aspetto riguardante la selezione delle informazioni riportate e la loro analisi è il risultato di un processo di dialogo e ascolto degli stakeholder sempre più strutturato e condiviso nel corso delle diverse occasioni di confronto che Marche Multiservizi ha effettuato durante il 2015. Nello specifico sono stati svolti incontri programmati coi lavoratori; 35 incontri istituzionali con il coinvolgimento di 25 Comuni; assemblee pubbliche in particolare sulla Raccolta Differenziata; analisi della rassegna stampa che riguarda l'Azienda; 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 dell'Azienda e della sensibilità dei portatori d'interesse rispetto a tali temi.

Gli elementi emersi da tale processo sono stati analizzati dal gruppo di lavoro e dalla Direzione e pesati secondo criteri di rilevanza sia nella dimensione stakeholder sia nella dimensione aziendale. Tutti gli elementi di analisi che sono risultati rilevanti (superiori al livello 7) trovano, nel presente report, un'adeguata trattazione, come evidenziati nella matrice seguente:



Nello specifico l'analisi di materialità condotta nel 2015 ha evidenziato che gli elementi chiave di questa edizione sono l'inserimento dei giovani, la depurazione (inseriti case study) e la prima indagine di clima interno svolta dall'Azienda (si vedano paragrafi specifici).

Processo di rendicontazione e perimetro

La rendicontazione delle attività economiche, ambientali e sociali è stata eseguita mediante la costruzione di specifici indicatori e la raccolta in schede di dati ed informazioni. La struttura delle schede, distribuite a tutti i referenti aziendali, è stata delineata sulla base dei risultati emersi, dalla definizione degli obiettivi di sostenibilità, dalle analisi di materialità, degli standard di riferimento adottati e dalle relazioni con gli stakeholder. Tutte le Direzioni sono state coinvolte nella redazione dei paragrafi che riguardano i propri Servizi e hanno partecipato all'individuazione di progetti ed aree di miglioramento dei loro processi ed indici prestazionali.

Le informazioni quali-quantitative raccolte e documentate sono state validate dalla Funzione Aziendale di riferimento e in molti casi sono parte integrante del Sistema QSA certificato.

Il perimetro di rendicontazione è allineato a quello del Bilancio Economico. Marche Multiservizi S.p.A. nel corso dell'esercizio 2015 con atto di fusione del 21 luglio 2015 ha incorporato, con efficacia retroattiva al 01 gennaio 2015, le società integralmente controllate Naturambiente S.r.l. e MMS Ecologica S.r.l. e pertanto tutti i dati riferiti agli anni precedenti sono stati ricalcolati tenendo conto del nuovo perimetro.

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 verificato e controllato dal comitato di gestione in 2 incontri specifici.

Gruppo di validazione: Mauro Tivoli, Gianluca Bucci, Marco De Simoni, Simona Francolini, Giovanna Fraternali, Gaetano Grima, Franco Macor, Gianfranco Mattei, Marcelo Nasini, Marta Lani.

Gruppo di lavoro operativo: Paolo Gentili, Massimo Giancarli, Francesco Gramolini, Maddalena Iacucci.

Responsabile Bilancio di Sostenibilità: Marco De Simoni.

Informazioni:

Marche Multiservizi S.p.A.

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

Linee Guida

Anche sul fronte delle linee guida, la struttura e i contenuti del Bilancio di Sostenibilità 2015 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

Marche Multiservizi è inserita da sei anni nel perimetro di rendicontazione di Hera SpA che prevede la verifica dei dati inseriti da parte dell'Ente di Certificazione DNV GL nel proprio Bilancio di Sostenibilità. Anche questo bilancio è soggetto alla verifica di parte terza che dalla scorsa edizione è stato svolto secondo le linee guida GRI-G4 2013, e che ha confermato una completa applicazione delle richieste delle linee guida attestate da una verifica indipendente esterna DNV GL (Business assurance - Italia). Si veda rapporto di assurance.

CHI SIAMO

LA MISSIONE E I VALORI

Marche Multiservizi fornisce Servizi pubblici locali di alto valore sociale e fondamentali per la collettività con i migliori standard di qualità ed a costi contenuti. L'Azienda si impegna a salvaguardare l'ambiente e a contribuire allo sviluppo sostenibile del territorio nella realizzazione dei suoi obiettivi d'impresa 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 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 della QSA.

Missione

MMS vuole essere una realtà significativa per tutti gli stakeholder capace di generare innovazione nel rispetto dell'ambiente, mantenendo anche un forte radicamento territoriale. Per MMS tutto ciò vuol dire rappresentare un motivo di orgoglio e di fiducia per:

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

Valori

- **Integrità**: MMS è un'azienda in cui la correttezza, l'onestà, l'equità e l'imparzialità dei comportamenti all'interno e all'esterno dell'impresa costituiscono un comune modo di sentire e di agire. Nella condivisione di questi principi si instaurano: rapporti duraturi con clienti e fornitori; trasparenza nelle relazioni con i terzi, 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 informa-

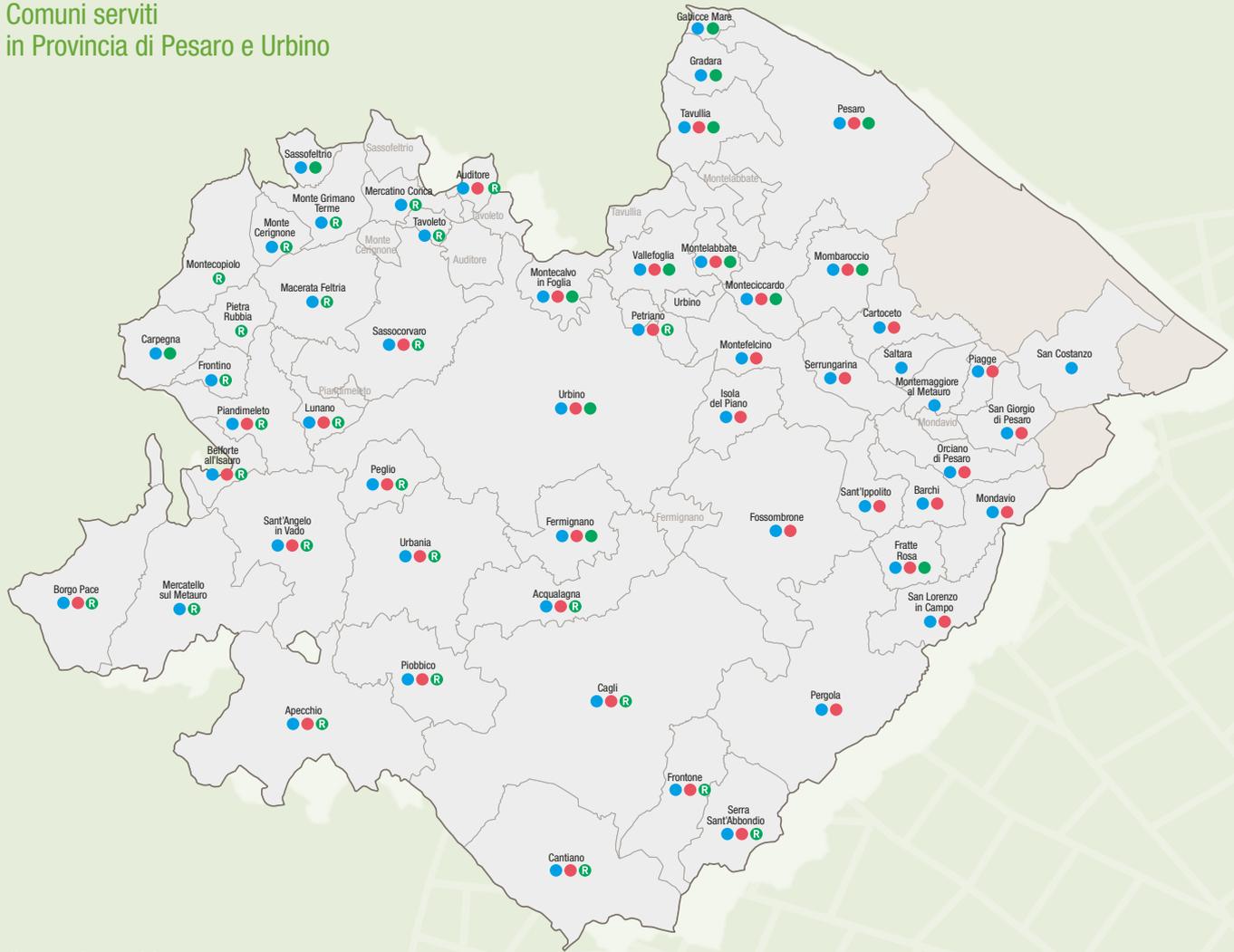
zione e conoscenza degli impatti economici, sociali e ambientali delle attività aziendali.

- **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 e con la consapevolezza dei propri compiti e delle proprie responsabilità.
- **Coerenza**: MMS si impegna ad attuare quotidianamente e in ogni azione la missione, i valori e i principi dichiarati dall'Azienda. Essi sono ritenuti base fondante della pianificazione strategica, degli obiettivi e della gestione operativa
- **Creazione di valore e responsabilità sociale e ambientale**: MMS si impegna a coniugare valore economico e sociale con l'obiettivo di soddisfare nel tempo le legittime aspettative di tutti coloro 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, seguendo il principio di 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.

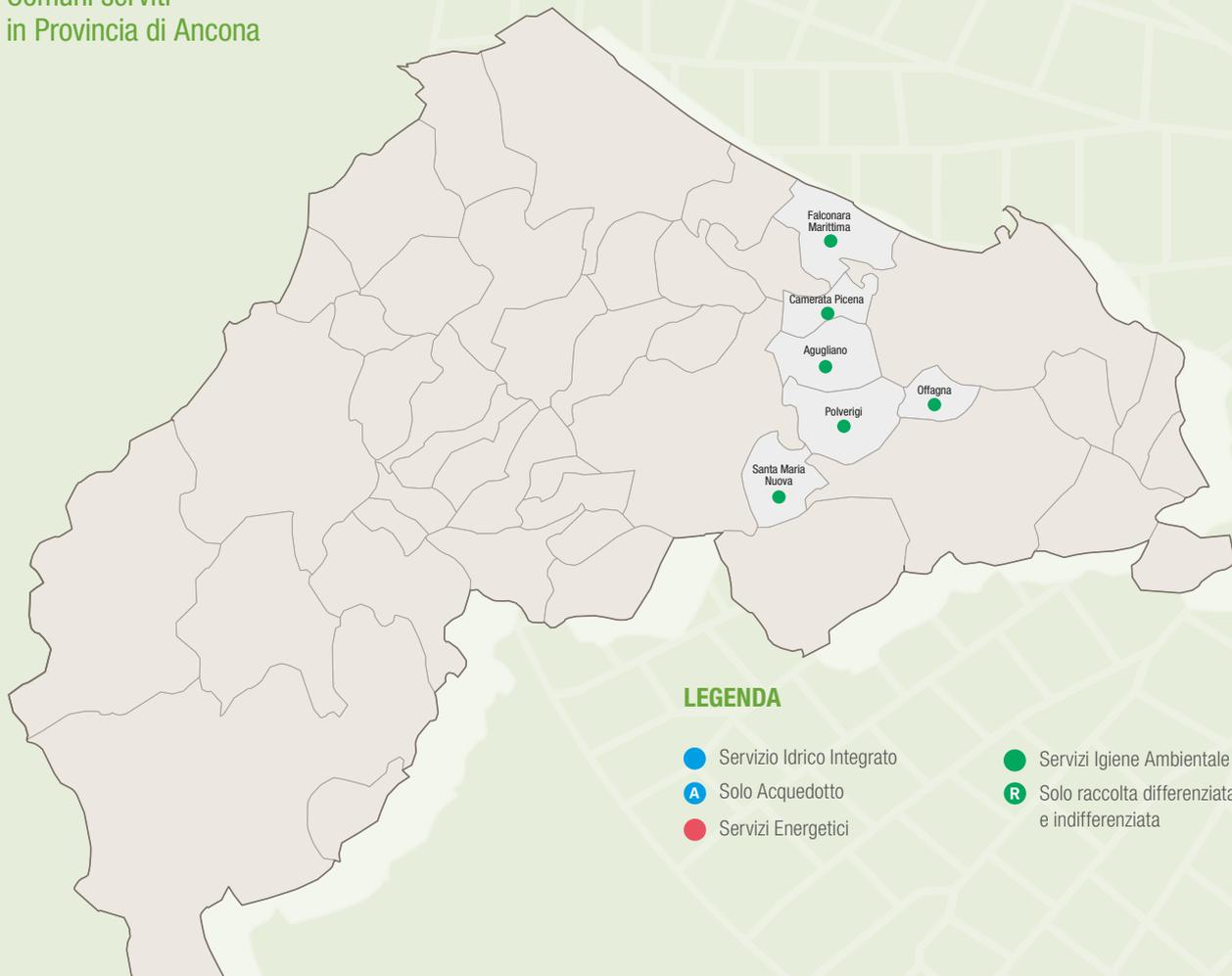
MARCHE MULTISERVIZI OGGI

Marche Multiservizi Spa è la principale 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 e a 6 Comuni della Provincia di Ancona.

Comuni serviti
in Provincia di Pesaro e Urbino



Comuni serviti
in Provincia di Ancona



LEGENDA

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

IL GOVERNO DELL'AZIENDA

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 2015 si sono verificati lievi cambiamenti rispetto all'assetto societario, precisamente la cessione parziale ad Hera S.p.A., a seguito di gara, da parte dei comuni di Pesaro e Tavullia, rispettivamente di n. 337.106 azioni e di n. 94.390 azioni.

In seguito a tali operazioni, il capitale sociale pari a € 13.484.242,00, è detenuto per il 50,38% da Comuni ed Enti pubblici locali e per il 49,59% dal Socio a maggioranza pubblica Hera spa, come indicato nel grafico dell'assetto proprietario.

ORGANISMI DI GESTIONE E DI CONTROLLO

I meccanismi di nomina del Consiglio di Amministrazione, composto da 7 membri, ivi compreso il Presidente, sono contenuti nell'articolo 15 dello Statuto, il quale stabiliva, fino alla modifica operata con l'assemblea straordinaria dei Soci del 01/12/2015, la nomina diretta ai sensi dell'articolo 2449 C.C. da parte dei soci pubblici di cinque consiglieri; a seguito della predetta modifica statutaria, i consiglieri di nomina diretta dei soci pubblici sono quattro.

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'insussi-

stenza di cause di incompatibilità alla carica e di situazioni di conflitto d'interesse, come previsto dal codice civile e verifica l'incompatibilità e inconferibilità per tutti gli amministratori 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 2015.

Nel corso dell'esercizio 2015 oltre agli specifici ordini del giorno sono stati esaminati i rapporti sulla gestione presentati trimestralmente dall'Amministratore Delegato.

COLLEGIO SINDACALE

È l'organo societario che vigila sulla corretta amministrazione, in particolare sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile adottato dagli amministratori e sul suo concreto funzionamento. Il Collegio Sindacale è stato nominato nel corso dell'Assemblea dei soci del 8 luglio 2014 e rimarrà in carica sino all'approvazione del bilancio relativo all'esercizio 2016.

L'ORGANISMO DI VIGILANZA

L'Organismo di vigilanza è stato rinnovato nel corso del 2014 per un altro triennio. Nel corso dell'anno ha svolto l'attività di competenza attraverso 5 riunioni, acquisizioni documentali, audizione di funzionari aziendali, ecc.

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

Il Presidente dell'Organismo ha presenziato alle assemblee della Società e ha relazionato al Consiglio di Amministrazione, nella seduta di fine anno, in merito all'attività svolta.

Ad oggi non sono presenti casi di corruzione e relativi provvedimenti.

Nel corso del 2015 sono state effettuate le verifiche sulle varie funzioni aziendali secondo quanto previsto dal Piano di Vigilanza definito per il 2015.

COMPOSIZIONE CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Carica	Nome e Cognome	Nomina/designazione
Presidente	Massimo Galuzzi	Comune di Pesaro
Amministratore Delegato	Mauro Tivoli	Hera S.p.A.
Consigliere	Roberta Cardinali	Altri Comuni soci
Consigliere	Matteo Mercantini	Comune di Pesaro
Consigliere	Aldo Pasotto	Comune di Urbino
Consigliere	Massimo Vai	Hera S.p.A.

COMPOSIZIONE COLLEGIO SINDACALE

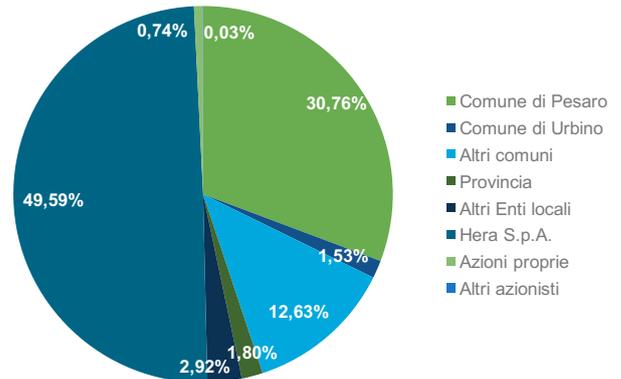
Carica	Nome e Cognome
Presidente	Francesca Morante
Sindaco Effettivo	Fernando Lolli
Sindaco Effettivo	Carmine Riggioni
Sindaco supplente	Marcella Tiberi
Sindaco supplente	Antonio Venturini

CONTENZIOSO

A fine 2015 risultano pendenti, nei vari gradi in cui si articola la giurisdizione ordinaria, tributaria ed amministrativa, 92 controversie. Più nel dettaglio: 13 davanti al giudice amministrativo di cui 3 relative a contenziosi con appaltatori di lavori e uno deciso in senso favorevole alla Società con cui veniva impugnata l'AIA della Discarica di Ca' Lucio per cui pende termine per l'appello; 8 davanti al giudice del lavoro di cui 3 da parte di dipendenti di appaltatori e subappaltatori che invocano la responsabilità solidale di Marche Multiservizi ex art. 29 D. Lgs. n. 276/2003, due decise in senso favorevole alla Società ed una in appello e 5 in materia di CIG/CIGS di cui 1 in appello; 3 davanti al giudice tributario relative alle ex Società controllate Naturambiente srl ed MMS Ecologica srl, ora MMS; le restanti davanti al giudice ordinario (Giudice di Pace, Tribunale, Corte di Appello) ed una in Cassazione relativa alla sola controversia decisa in materia di Iva sulla Tia.

La parte restante pendente davanti il giudice ordinario deriva in gran parte da richieste di risarcimento danni di cittadini o imprese per fuoriuscita di acqua da acquedotti o fognature ed in misura minore da richieste di risarcimento afferenti il servizio igiene ambientale; in tali giudizi è sempre parte anche la compagnia assicuratrice della società. Vi sono inoltre 5 controversie con appaltatori di lavori, aventi ad oggetto l'inadempimento contrattuale e/o la richiesta di maggiori compensi, di cui 2 pendenti in Corte di Appello e 3 nei tribunali di Ancona, Pesaro e Urbino ed infine 30 controver-

COMPAGINE SOCIETARIA



sie promosse da clienti finali per ottenere il rimborso dell'Iva pagata con la Tia. La sentenza resa in grado di appello dal Tribunale di Pesaro, con cui è stata accolta la domanda di ripetizione dell'Iva è stata impugnata in Cassazione con ricorso notificato a fine 2015. A fine 2015 risultano pendenti 4 procedimenti penali a carico di Amministratori e dirigenti della società: 3 (di cui una a carico dell'AD convocato dal PM per presunta violazione di prescrizioni AIA per superamento limiti di emissione allo scarico di un depuratore per cloruri e azoto nitroso) hanno ad oggetto contestazione di violazioni contravvenzionali in materia ambientale, 1 ad abuso edilizio. I quattro procedimenti penali, successivamente avviati nei confronti del legale rappresentante di Naturambiente, ora Marche Multiservizi, sono stati definiti con sentenza di assoluzione con la formula "perché il fatto non sussiste" dal Tribunale di Urbino e, in appello, dalla Corte di Appello di Ancona.

Sono ancora pendenti due accertamenti con relativa proposta di sanzione avviati nel 2014 a carico delle due controllate Naturambiente ed MMS Ecologica per presunta violazione delle prescrizioni contenute nell'AIA. Sono state formulate controdeduzioni e, a tutt'oggi, la Provincia non si è ancora pronunciata. Il Tar delle Marche ha rigettato con sentenza per cui pende tuttora il termine per l'appello, il ricorso per l'impugnazione del provvedimento coordinato VIA/AIA con cui è stato autorizzato l'ampliamento della Discarica di Ca' Lucio.

SOSTENIBILITÀ PER MARCHE MULTISERVIZI

La Sostenibilità per 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 definendoli nei Piani Industriali, nel Budget e nei sistemi premianti per i dipendenti. Il Piano Industriale predisposto per il periodo 2015-2019 viene aggiornato anno per anno e conferma la strategia dell'Azienda e l'attenzione alla creazione di valore per i principali Stakeholder, in continuità con quanto fatto in passato.

L'esperienza pluriennale di Marche Multiservizi sulla sostenibilità, ulteriormente arricchita della best practice del Gruppo Hera, ha consentito di sviluppare ulteriormente le linee guida strategiche di sostenibilità in un percorso, di lungo periodo, orientato per filiera secondo i seguenti assi:

- **nella filiera ambiente** incrementare progressivamente 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** l'Azienda persegue nel continuo miglioramento qualitativo-quantitativo attraverso investimenti per l'adeguamento infrastrutturale, con particolare attenzione al sistema depurativo, alla riduzione della criticità degli approvvigionamenti e al contenimento delle perdite.
- **nella filiera energia** Marche Multiservizi è impegnata 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 2015-2019, approvato dal Con-

siglio di Amministrazione, sono individuate le priorità strategiche in tema di sostenibilità:

- interventi di bonifica, distrettualizzazione e sostituzione di misuratori nella rete idrica;
- contenimento dei consumi di energia utilizzati nei processi produttivi;
- proseguimento dell'attività di Raccolta Differenziata;
- rendere maggiormente efficienti le attività aziendali attraverso un processo di revisione organizzativa.

In Marche Multiservizi tradurre la sostenibilità in azioni significa curare la dimensione sociale investendo in risorse umane, tutelando salute e sicurezza sul lavoro e tenendo sempre presenti le esigenze dei Clienti, dei Fornitori, 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.

Tutto questo, in linea con il Gruppo Hera, a partire dal 2016 troverà un maggior controllo attuativo gestionale attraverso l'adozione del sistema BSC (Balanced Scorecard) integrato alla dimensione di sostenibilità, come descritto nel capitolo lavoratori. 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 che segue evidenzia i **principali indicatori di sostenibilità** monitorati nella gestione ordinaria in una comparazione triennale.

IL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ È MOLTO PIÙ DI UN RESOCONTO

Il Bilancio di Sostenibilità è uno strumento di:

- rendicontazione;
- gestione;
- comunicazione.

Documenta che la crescita dell'Azienda sia sostenibile in termini economici, sociali e ambientali. Mette in evidenza gli argomenti considerati di rilievo dagli stakeholder e segue le linee guida GRI-G4 (massimo livello di applicazione: "comprehensive", verificato da una società esterna indipendente, DNV GL).

GLI INDICATORI CHIAVE DI PERFORMANCE	2013	2014	2015
Responsabilità economica			
Valore aggiunto globale netto (milioni di euro)	43,2	50,9	48,9
Investimenti totali (milioni di euro)	12,8	16,8	16,0
ROE	20,29%	27,27%	18,89%
ROI	16,99%	13,77%	12,85%
MOL (migliaia di euro)	26.211	27.020	29.528
Responsabilità sociale			
Lavoratori a tempo indeterminato (% media annua sul totale lavoratori)	98,50%	98,00%	97,40% *
Ore di formazione medie pro capite	30	19,5	32,5
% lavoratori che hanno partecipato ad almeno un corso di formazione	92,80%	91,40%	100,00%
Indice di frequenza degli infortuni (numero infortuni/ore lavorate x 1.000.000)	52,2	45	46,7 *
Indice di clima interno (punteggio da 0 a 100)			65
Rispetto degli standard di qualità commerciale AEEGSI (servizio gas)	99,88%	99,88%	99,87% *
Pronto intervento gas: percentuale di chiamate con intervento entro i 60 minuti	98,98%	99,24%	97,78%
Tempo medio di attesa per risposta al call center per clienti (secondi)	115	76,4	83,7
Tempo medio di attesa allo sportello (minuti,secondi)	11,19	9,26	11,43
Valore delle forniture da fornitori locali (% sul totale)	45,6%	42,8%	37,6%
Affidamenti con offerta economicamente più vantaggiosa (% sul totale)	-	-	55,4%
N. studenti coinvolti in programmi di educazione ambientale	1.365	1.420	2.609
Responsabilità ambientale			
Consumo di risorse energetiche (TEP)	11.255	10.296	10.439
CO2 equivalente (t)	91.024	85.634	85.794
Qualità dell'acqua depurata rispetto ai limiti di legge (concentrazioni effettive/limiti di legge: val. ott. <100%)	30,00%	29,00%	32,75%
Acqua non fatturata (perdite fisiche e amministrative dell'acquedotto civile): mc/km di rete/giorno	6,27	6,64	6,83
Rifiuti raccolti in modo differenziato recuperati o reinseriti in cicli produttivi (%) "Sulle tracce dei rifiuti"	91,30%	93,00%	-
Raccolta differenziata	55,67%	55,77%	55,80%
Chilogrammi di raccolta differenziata pro capite	324	322	301
Mezzi alimentati con carburanti a minore impatto ambientale (metano, gpl, elettrico) (% sul totale)	1,35%	1,32%	10,29%
Quota rifiuti urbani raccolti smaltiti in discarica (% sul totale RSU raccolti)	43,20%	40,30%	37,30%

* è variata la metodologia di determinazione rispetto agli anni precedenti (dati rettificati)

I principali indicatori economici mostrano l'andamento avuto nel 2015 rispetto agli anni precedenti; molto positivi gli indicatori di sostenibilità relativi alla formazione dei lavoratori; sono lievemente diminuiti gli indicatori relativi ai clienti; tra gli indica-

tori ambientali spicca all'attenzione il dato positivo della contrazione dei rifiuti urbani smaltiti in discarica di circa il 3%. Il dettaglio di tali indicatori, presentato in sintesi nella tabella, sarà discusso all'interno dei diversi capitoli dedicati agli stakeholder.

DIALOGO CON GLI STAKEHOLDER

In Marche Multiservizi, gli stakeholder sono caratterizzati da una forte interconnessione fra loro. Infatti, i principali azionisti sono gli stessi Comuni in cui opera l'Azienda; i Comuni (e quindi le Istituzioni) sono anche clienti; i cittadini (e quindi la collettività) sono a loro volta clienti e fra i clienti vi sono sia molti dipendenti che fornitori.

Il confronto con gli interlocutori (stakeholder) rappresenta un elemento fondamentale della gestione responsabile di un'organizzazione, Marche Multiservizi rivolge attenzione a tutte le loro aspettative.

È stato definito un sistema di reporting strutturato, tramite un database, al fine di rilevare le attività di coinvolgimento e ascol-

to dei propri interlocutori (stakeholder) realizzate dall'Azienda.

Anche nel corso del 2015 le iniziative di dialogo e consultazione attiva sono proseguite con maggiore attenzione al territorio nella sua dimensione sociale e ambientale, agli azionisti e alle generazioni future. Nel 2015 è proseguito l'impegno nel rafforzare ulteriormente la rete di relazione con i fornitori attraverso un questionario. Si sono individuate alcune categorie e per ciascuna di esse si sono identificate:

- composizione e presenza di target di particolare interesse;
- argomenti più rilevanti per loro;
- attività di ascolto, dialogo e consultazione realizzate nell'anno.

Stakeholder	Principali categorie	Argomenti chiave	Principali iniziative di dialogo e consultazione
LAVORATORI	Dipendenti Non Dipendenti Rappresentanze sindacali	Stabilità, clima interno, formazione, valorizzazione, incentivi, remunerazione, conciliazione vita/lavoro, pari opportunità, sicurezza, comunicazione interna	Indagine di clima: è stata avviata la prima indagine di clima interno.
			Incontro di presentazione del Bilancio di Sostenibilità con tutti i Lavoratori a giugno
CLIENTI	Clienti Cittadini residenti nei territori serviti Associazioni dei consumatori e di categoria	Qualità del servizio, tariffe, trasparenza, sicurezza, affidabilità del servizio, comunicazione e informazione	Informazioni e comunicazioni interne disponibili sul portale Intranet Aziendale "Noi MMS"
			Percorsi formativi su: sviluppo competenze manageriali, potenziamento delle capacità di collaborazione e integrazione, gestione rapporti con Clienti, competenze tecniche e operative, incremento dell'attenzione verso i temi della sicurezza.
			Informazioni e notizie via mail agli utenti registrati allo "Sportello MMS online"
			Pubblicazione trimestrale dei dati sulla qualità dell'acqua e semestrali per i dati ambientali sul portale internet e bolletta.
AZIONISTI	Pubblici e privati	Azienda e territorio, efficienza del servizio, investimenti locali, situazione economica, dividendi	Incontro di presentazione del Bilancio di Sostenibilità
			Invio newsletter periodiche con informazioni e aggiornamenti sui servizi erogati
			Sezione "amministrazione trasparente" sul sito.
			Standard qualità di servizio
			Incontri periodici con i Comuni Azionisti e gli altri Azionisti Pubblici e Privati (35 incontri con i singoli Comuni principalmente sulle tematiche relative ai sistemi tariffari, alle tematiche ambientali e ai servizi svolti in generale).
FORNITORI			Incontri istituzionali con Comuni Azionisti (6 incontri sui servizi svolti nelle aree di appartenenza).
			Presentazione del Bilancio Economico e di Sostenibilità
			Assemblea dei Soci
			Bilancio Economico e di Sostenibilità online
			Comunicati legati all'approvazione del Bilancio d'Esercizio

Stakeholder	Principali categorie	Argomenti chiave	Principali iniziative di dialogo e consultazione
FINANZIATORI	Banche Istituti di credito	Continuità del rapporto, solidità patrimoniale, investimenti, innovazione.	Presentazione del Bilancio Economico e di Sostenibilità
FORNITORI	Di beni, servizi e lavori Qualificati Locali	Continuità del rapporto, qualificazione, condizioni negoziali, tempi di pagamento	Questionario di sostenibilità, completamente informatico, dedicato ad approfondire il dialogo e la collaborazione in termini di sostenibilità economica, sociale ed ambientale con i principali Fornitori.
			Area dedicata nel portale internet
PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	Comuni, Province, Regioni e loro associazioni ed espressioni locali Enti regolatori e di controllo Università, istituti di ricerca Amministrazioni statali	Comunicazione trasparente, attenzione al territorio, rispetto delle leggi, gestione corretta, innovazione, partnership	Sistemi di gara trasparenti e pubblicizzati
			Gare ad offerta economicamente vantaggiosa
			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
			Presentazione del Bilancio di Sostenibilità a luglio
			Assemblee pubbliche sul tema della gestione dei rifiuti e della raccolta differenziata (28 incontri con 11 comuni coinvolti)
COMUNITÀ LOCALE	Associazioni sul territorio e di categoria Media Residenti vicini agli impianti produttivi Comitati di cittadini	Rafforzamento del dialogo con il territorio, sostegno alle iniziative, investimenti sul territorio, comunicazione trasparente, gestione aziendale socialmente responsabile	Comunicazioni periodiche sullo stato dei lavori
			Sponsorizzazioni e liberalità a iniziative culturali, sociali e ambientali
			Campagne informative e di sensibilizzazione sull'uso dell'acqua e sulla raccolta differenziata
AMBIENTE E GENERAZIONI FUTURE	Associazioni ambientaliste e di categoria Tecnici ed esperti di altre imprese Tecnici ed eletti negli assessorati competenti in materia ambientale	Produzione di energia da fonti rinnovabili, risparmio energetico e idrico, teleriscaldamento, prelievi idrici, emissioni di gas serra, emissioni in atmosfera, raccolta differenziata, gestione e smaltimento di rifiuti	Campagne informative e di sensibilizzazione sull'uso razionale dell'acqua e sulla raccolta differenziata
			Inaugurazione impianto di lavaggio
			Certificazioni ambientali Emas e certificazione ISO 50001

VALORE ECONOMICO PER GLI STAKEHOLDER

Il **valore aggiunto** è la ricchezza prodotta dall'azienda (differenza tra ricavi e costi di produzione).

In questo Bilancio, il concetto di valore aggiunto è un parametro che esprime la capacità dell'Azienda di creare valore e distribuirlo ad alcune categorie di stakeholder quali: dipendenti, pubblica amministrazione, azionisti, finanziatori, impresa, collettività. Nel 2015 il valore aggiunto globale lordo distribuito da Marche Multiservizi è stato pari a 59,2 milioni di euro.

Oltre il 16% è stato **reinvestito all'interno dell'azienda** (di cui 48,9% di utile di esercizio che non è stato distribuito agli azionisti).

Una parte rilevante degli impianti utilizzati sono di proprietà dei Comuni soci e per il loro utilizzo vengono corrisposti dei canoni. Questi, sommati alle compensazioni ambientali, sono stati pari a 3,5 milioni di euro, in continuità con l'esercizio precedente.

Infine, la somma di 0,1 milioni di euro è stata destinata alle liberalità e alle sponsorizzazioni.

Al territorio di riferimento sono distribuiti 50,1 milioni di euro (pari all'84,7% del valore aggiunto globale lordo) e considerando i 19 milioni di euro relativi alle forniture acquisite da fornitori del territorio, la **ricchezza totale distribuita al territorio è stimata in 69,1 milioni di euro**.

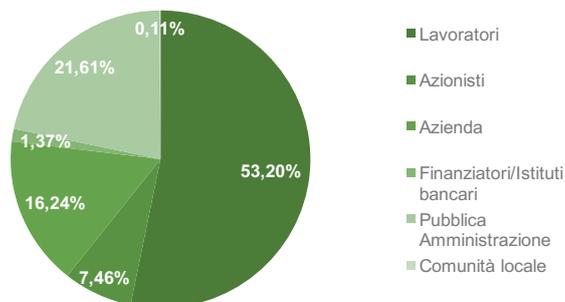
I lavoratori al primo posto nella distribuzione del valore aggiunto

Il valore aggiunto per i lavoratori è pari a 31,5 milioni di euro (53,2% sul valore aggiunto globale lordo), quello agli azionisti è cresciuto di 0,7 milioni (+17,9%) ed è pari al 7,46% del totale. Ai finanziatori sono andati 0,8 milioni di euro, l'1,37% del totale.

milioni di euro	2013	2014	2015
Lavoratori	30,81	32,09	31,50
Azionisti	2,16	3,75	4,42
Azienda	8,07	12,59	9,62
Finanziatori/Istituti bancari	0,79	0,82	0,81
Pubblica Amministrazione	9,40	11,07	12,80
Comunità locale	0,07	0,05	0,06
Valore aggiunto globale lordo	51,30	60,37	59,21

La quota distribuita alla Pubblica Amministrazione è stata pari a 12,8 milioni di euro (+15,7% rispetto al 2014). La quota maggiore, il 53,2%, va ai lavoratori.

Distribuzione del Valore Aggiunto

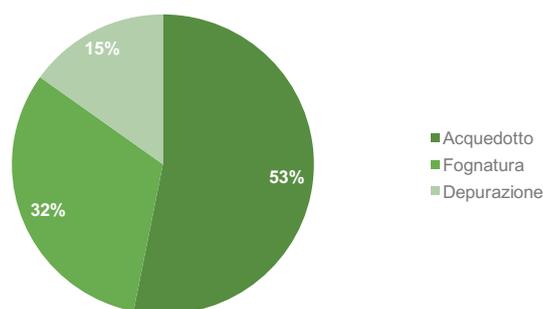


Investimenti sul territorio

Gli investimenti effettuati sul territorio si attestano a 16,0 milioni di euro, in lieve diminuzione rispetto al 2014.

Investimenti (milioni)	2013	2014	2015
Servizi energia	1,5	1,9	2,4
Servizi idrici	9,5	9,0	10,1
Servizi ambiente	2,4	4,7	2,7
Servizi generali	0,9	1,1	0,9

Ripartizione investimenti nel SII



Il 63% degli investimenti realizzati dalla Società è stato assorbito dal Servizio Idrico Integrato e di questi circa il 53% hanno riguardato il sistema acquedotto. In dettaglio, gli interventi sono stati rivolti principalmente a estensioni, potenziamenti e bonifiche delle reti e impianti per il servizio acquedottistico per 5,4 milioni di euro. Il sistema fognario depurativo ha assorbito circa 4,7 milioni di euro. Gli investimenti del servizio energia ammontano a 2,4 milioni di euro. Nell'area ambiente si evidenzia un valore per investimenti pari a 2,7 milioni di euro.

DICHIARAZIONE AMBIENTALE - EMAS

Un nuovo e prestigioso risultato per Marche Multi-servizi. EMAS è il massimo riconoscimento ambientale, a livello internazionale, che possa essere attribuito ad un'azienda. Basti pensare che in Italia solo 1.000 aziende, su circa 5 milioni di imprese esistenti, hanno la registrazione EMAS. EMAS (Eco-Management and Audit Scheme) è un regolamento europeo a cui possono aderire volontariamente le imprese e le organizzazioni, sia pubbliche che private, che desiderano impegnarsi nel valutare e migliorare la propria efficienza ambientale.



Marche Multiservizi è impegnata da anni nella costruzione di un processo di gestione sostenibile per salvaguardare l'ambiente e contribuire allo sviluppo del territorio coniugando, al contempo, valore economico e sociale. Ha infatti avviato il percorso di gestione Qualità, Sicurezza e Ambiente che ha portato ad ottenere la registrazione EMAS sugli impianti di smaltimento di Ca' Asprete di Tavullia e Ca' Lucio di Urbino. Il progetto prevede la progressiva estensione della registrazione EMAS a tutta la Funzione Ambiente secondo un cronoprogramma che si concluderà nel 2017. Questo processo aiuterà l'Azienda a strutturare, in modo permanente e continuo, il monitoraggio e controllo finalizzato al contenimento ed alla riduzione degli impatti ambientali legati alle attività svolte, tra i quali: emissioni atmosferiche, scarichi idrici, consumi di materie prime non rinnovabili, rilasci nel suolo, produzione di rifiuti. Tutto ciò a garanzia dei cittadini e del territorio in cui opera.

Il percorso intrapreso è stato coronato dal riconoscimento EMAS AWARDS 2015, un'iniziativa del Comitato Ecolabel Ecoaudit ed Ispra relativa al premio di eccellenza EMAS a livello nazionale per dare riconoscimento e visibilità alle organizzazioni registrate che hanno meglio interpretato ed applicato i principi ispiratori dello schema europeo e soprattutto raggiunto i migliori risultati nella comunicazione con le parti interessate. Marche Multiservizi è infatti risultata la migliore per **“La qualità e la creatività del design grafico della dichiarazione ambientale, e per la capacità di comunicare in modo semplice tale da garantirne la leggibilità anche ad un pubblico non tecnico”**.

Oggi, le responsabilità di una impresa vanno oltre le semplici considerazioni economico-finanziarie. Bisogna infatti considerare anche l'impatto ambientale e sociale delle attività svolte. Prestazioni ambientali eccellenti, che una volta venivano ritenute un costo esterno, stanno diventando parte integrante delle valutazioni economiche di una impresa. Il riconoscimento testimonia la sensibilità dell'azienda verso uno sviluppo delle proprie attività in chiave eco-sostenibile, dimostra che il sistema di gestione ambientale è conforme ad uno standard di eccellenza e proietta Marche Multiservizi tra le migliori esperienze nel campo della salvaguardia e tutela dell'ambiente.



CAPITOLO 2

CLIENTI

HIGHLIGHTS



99,87%

Rispetto standard qualità Gas



100%

Rispetto standard qualità Acqua



11,43

Minuti di attesa allo Sportello



+47,6%

Incremento iscrizioni
a BollettaNET

OBIETTIVI RISULTATI

*avevamo detto di fare...
abbiamo fatto...*

Mantenere tutti gli sportelli attivi nel territorio senza riduzioni di orari.

Sono stati mantenuti gli orari di apertura degli sportelli. Inoltre negli sportelli principali viene monitorato il tempo medio di attesa.

Prevedere una iniziativa di contatto allo sportello.

Dedicata risorsa in qualità di controllo/coordinamento e integrazione degli aspetti quali-quantitativi dei servizi erogati nel territorio.

Migliorare l'indice di customer satisfaction.

L'indagine è stata sospesa.

Mantenere il livello di servizio di risposta telefonica al 90%.

Il livello di servizio è stato consolidato e migliorato 91,70%.

Mantenere gli standard qualità dei servizi.

È stato mantenuto il consolidamento degli standard di qualità dei servizi.

Consolidare il tempo di risposta a circa 12 giorni.

Consolidato e migliorato il tempo di risposta (11,83 gg.).

Avvio nuovi canali di pagamento della bolletta idrica.

Avviata la modalità di pagamento on line con carta di credito.

TARGET FUTURI

faremo...

Consolidare e migliorare il tempo medio di attesa agli sportelli principali.

Mantenere gli sportelli territoriali periferici sia come numero che come orario.

Prevedere un'iniziativa di contatto presso gli sportelli delle aree interne.

Aggiornare l'indagine di customer satisfaction nel 2016.

Garantire livelli di qualità del call center superiori al 90%. Adeguamento agli standard della regolazione AEEGSI.

Rispettare nel 98,5% dei casi gli standard di qualità commerciale gas e "Carta dei Servizi". Adeguamento alla normativa sulla qualità commerciale.

Adeguamento alla regolazione qualità contrattuale AEEGSI.

Attivare nuovi canali di pagamento (Lottomatica/Coop Adriatica, etc) della bolletta.

Progettazione e diffusione guida agevolazioni tariffarie.

CLIENTI

Marche Multiservizi è da sempre impegnata ad offrire ai propri clienti elevati livelli di servizio a prezzi competitivi, consapevole dello scenario economico e sociale e della rilevanza del proprio ruolo di gestore di servizi di pubblica utilità. I servizi sono forniti perseguendo i migliori standard qualitativi, anche con l'obiettivo di poter creare relazioni personalizzate con i singoli clienti, in modo da intercettare le esigenze e garantire la massima soddisfazione.

Marche Multiservizi conferma la propria volontà di essere vicino ai clienti, sia attraverso la scelta di potenziare le strutture commerciali dislocate nel territorio, sia attraverso i canali di contatto via web, sempre più utilizzati per la facilità di accesso e per la praticità di utilizzo.

Marche Multiservizi conta, a fine 2015, quasi 220 mila clienti attivi, suddivisi tra Clienti Servizio Idrico e Clienti Distribuzione Gas. Inoltre viene svolto il servizio di Igiene Ambientale, suddiviso tra raccolta, spazzamento e smaltimento dei rifiuti per oltre 270 mila cittadini residenti in 46 comuni, dislocati nelle province di Pesaro-Urbino e di Ancona.

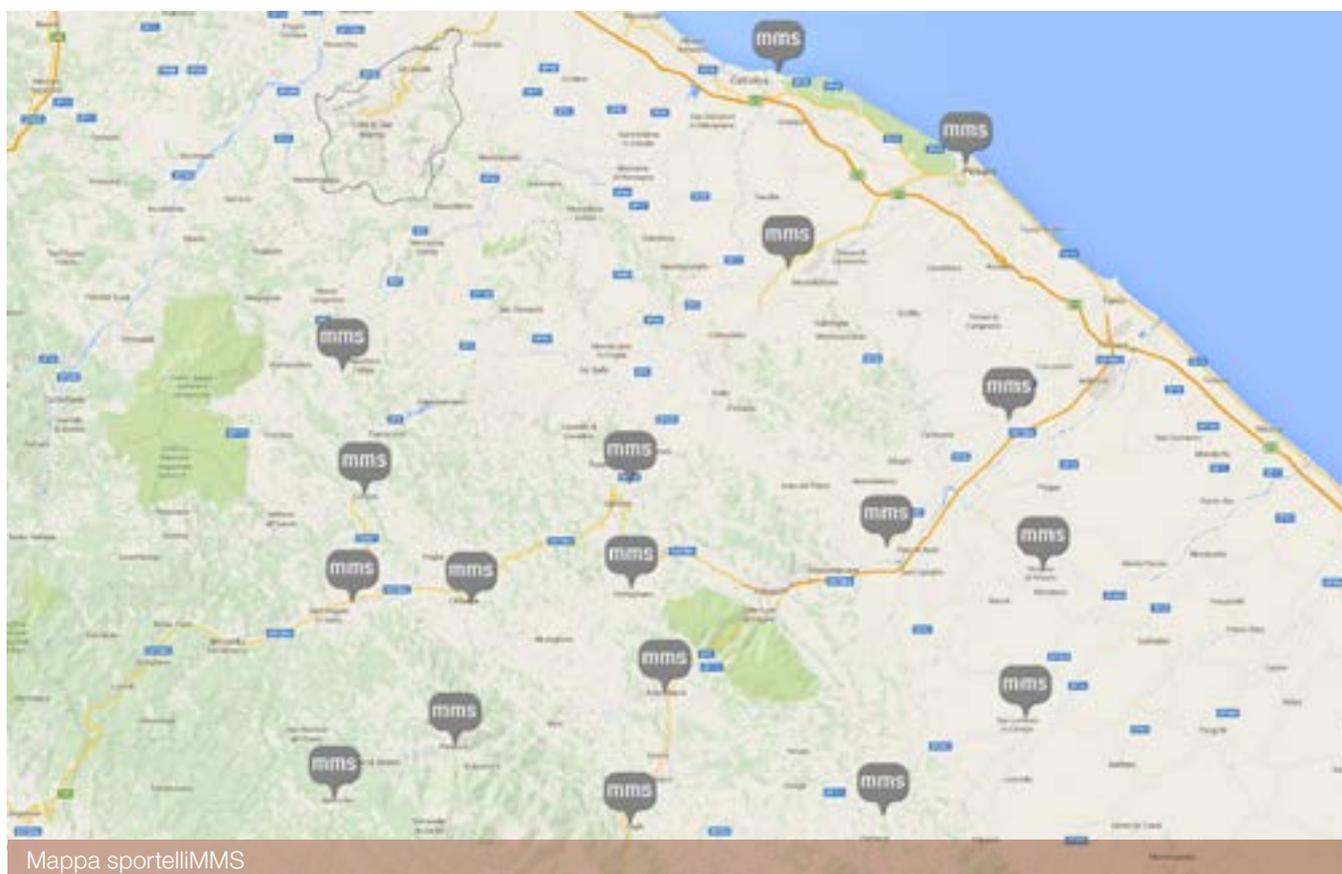
Servizi attivi - Servizio Idrico Integrato: sono le forniture di acqua potabile, compreso il servizio di fognatura e depurazione delle acque reflue.

Servizi attivi - Servizio Distribuzione Gas: sono i punti di riconsegna della rete di distribuzione del gas naturale per i quali MMS presta i servizi di movimentazione dei misuratori, manutenzione delle reti, sopralluoghi tecnici e pronto intervento.

Cittadini serviti - Servizio di Igiene Ambientale: sono i destinatari dei servizi di spazzamento, raccolta e smaltimento rifiuti.

Servizi attivi - clienti	2013	2014	2015
Pdr distribuzione gas	89.454	89.795	90.226
Clienti Teleriscaldamento	78	78	83
Servizi attivi servizio idrico integrato	128.152	128.138	128.490
Comuni serviti igiene urbana (n)	47	46	46
Cittadini serviti igiene urbana	271.198	271.705	270.782

In totale i Comuni serviti sono 62, di cui 56 nella Provincia di Pesaro e Urbino e 6 della provincia di Ancona.



La clientela è formata da diverse tipologie di utenti: clienti domestici e condomini (circa il 90% del totale), imprese pubbliche e private, industrie, comuni, enti in generale e consorzi.

Marche Multiservizi gestisce tutte le relazioni con i diversi clienti con personale qualificato: gli operatori presenti negli sportelli e al call-center sono coinvolti in corsi di formazione continua. Tutti i dipendenti sono tenuti a trattare i clienti con rispetto e cortesia, a rispondere ai loro quesiti, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi, soddisfacendone le esigenze e aspettative e anticipando i bisogni futuri.

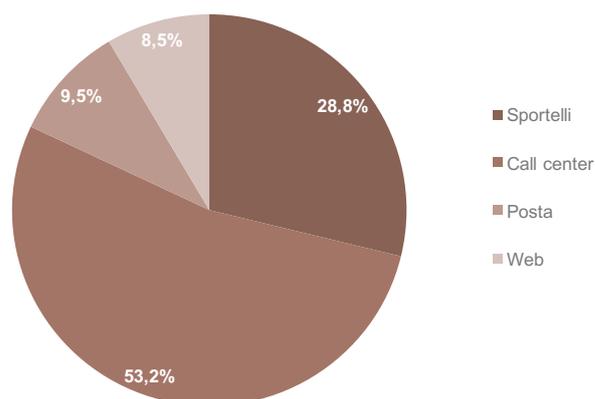
Data l'importanza dei servizi forniti (Servizio Idrico Integrato, Igiene Ambientale e servizio Distribuzione gas metano) l'Azienda è fortemente impegnata a garantire continuità, sicurezza, accessibilità e trasparenza a tutti i clienti. Sui contenuti commerciali e normativi dei contratti d'utenza fornita si rinvia agli approfondimenti presenti nel portale web www.gruppomarchemultiservizi.it

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

Anche nel 2015 i contatti sono stati gestiti attraverso molteplici canali. Marche Multiservizi conferma nello sportello al pubblico

uno strumento relazionale che permette al cliente di "parlare" con l'azienda. Più di 61 mila clienti si sono rivolti ai 18 sportelli dislocati nel territorio per cercare soluzioni e risposte alle varie tipologie di richieste (allacci, nuovi contratti, subentri, rateizzazioni, variazioni, informazioni varie, ecc.); è aumentato dell'8,6% rispetto al 2014 il numero di contatti totali al call-center: gli operatori forniscono assistenza diretta al cliente, fornendo informazioni, chiarimenti tecnico-commerciali di vario genere. Al fine di migliorare l'efficacia del rapporto con la clientela, il servizio di gestione dei contatti telefonici può prevedere diversi livelli di risposta e di approfondimento, proprio nell'ottica di aumentare la quantità e la qualità dei servizi erogati, coinvolgendo attivamente i clienti, cercando di sviluppare la personalizzazione dei servizi.

Richieste di servizio



COSTO DEI SERVIZI

QUADRO TARIFFARIO

Distribuzione gas

Il 2015 è il secondo 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 2015 è quindi in continuità con l'esercizio precedente. In particolare:

- 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;
- sono stati aggiornati per il 2015 i livelli di costi operativi riconosciuti sulla base del tasso di variazione medio annuo riferito ai 12 mesi precedenti dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati rilevato dall'Istat sulla base del tasso di variazione collegato a modifiche dei costi riconosciuti derivanti da eventi eccezionali, ripartendo tra distributori e clienti finali (Profit Sharing) i maggiori recuperi di produttività conseguiti nel terzo periodo regolatorio. I costi unitari fissati per il 2015 hanno avuto una contrazione media dell'1,5%;
- dal 2014, 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, dal 2014 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 147/2015/R/gas, ad approvare per il 2015 le tariffe di riferimento provvisorie (basate su una stima degli investimenti 2014) per tutti i distributori.

Servizio Idrico Integrato

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).

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

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 essere applicato all'articolazione tariffaria del 2012 per ottenere la copertura del VRG nell'anno di riferimento. Qualora il fatturato non fosse sufficiente a coprire il VRG si determina il conguaglio che, al fine di contenere l'aumento, può essere ricollocato in annualità successive.

Gli schemi regolatori recanti le predisposizioni tariffarie per gli anni 2014 e 2015, proposti dall'AATO 1 Marche Nord Pesaro e Urbino, sono stati approvati dall'AEEGSI con delibera n. 24/2015.

Igiene urbana

Nel 2014 è stato introdotto il tributo TARI (Legge n. 147/2013, cosiddetta Legge di stabilità 2014) che ha sostituito la TARES applicata nel 2013. La TARI è calcolata secondo il DPR 158/99

come la precedente TARES; è infatti composta da una parte fissa, determinata dai costi dello spazzamento, dai costi generali, da parte dei costi del personale e da altre componenti essenziali del costo del servizio, riferite in particolare agli ammortamenti ed ai costi amministrativi, e da una parte variabile, rapportata alle quantità di rifiuti conferiti, al servizio fornito e all'entità dei costi di gestione.

La TARI è applicata alle utenze in riferimento alle superfici occupate ed in parte, per quanto riguarda le utenze domestiche, in riferimento al numero dei componenti il nucleo familiare.

Con la TARI, Marche Multiservizi fattura al Comune il proprio servizio ed il Comune emette gli avvisi di pagamento verso l'utenza. Nel calcolo dalla TARI il Comune tiene conto dell'IVA passiva a suo carico per cui si può dire che nel tributo applicato alle utenze l'IVA non viene espressa ma è annessa al tributo stesso.

Nella normativa generale della TARI non sono previste tariffe cosiddette sociali. A livello regolamentare i Comuni possono inserire clausole di agevolazione o riduzione a favore di determinate categorie o utenze. Marche Multiservizi ha emesso la TARI per il 2015 in nome e per conto dei Comuni, applicando alle utenze le norme regolamentari vigenti, comprese quelle relative alle eventuali riduzioni o agevolazioni/esenzioni sociali, se espressamente deliberate dai singoli Comuni.

Nel 2015 il servizio di gestione dei rifiuti urbani è stato fornito in 46 comuni, 15 dei quali hanno scelto di affidare la gestione della Tari a MMS.

Nel 2015 la spesa del cliente medio è aumentata di circa 27,68 €/anno.

COM'È CAMBIATA LA SPESA

Euro	2014	2015	Var. 2015/2014	Var. % 2015/2014
Servizio idrico	275,29	298,76	23,47	8,53%
Rifiuti	215,60	219,81	4,21	1,90%
Totale	490,89	518,57	27,68	5,63%

A titolo generale, la tariffa del servizio idrico è costituita da una quota di servizio fissa, dovuta indipendentemente dai consumi, e da una quota variabile, legata ai consumi di acqua e ai ser-

vizi di fognatura e depurazione. Per scoraggiare gli sprechi, la tariffa è articolata in fasce, con un innalzamento del costo man mano che aumentano i consumi.

Da un'analisi effettuata sui consumi idrici 2015 riferiti alle utenze domestiche residenti gestite da Marche Multiservizi, il consumo medio di una famiglia media (2,3 componenti) si attesta su circa 117 mc annui.

A seguire, è stata analizzata la composizione del prezzo corrisposto dall'utente per il Servizio Idrico Integrato, sempre ipotizzando un consumo medio a famiglia di 117 mc/anno.

SPESA MEDIA SERVIZIO IDRICO

Euro	2014	2015	Var. 2015/2014
Consumi acqua	130,71	141,87	11,16
Fognatura	33,35	36,19	2,84
Depurazione	60,39	65,53	5,14
Quota fissa	25,81	28,01	2,2
Iva 10%	25,03	27,16	2,13
Totale	275,29	298,76	23,47

La spesa nei servizi per la gestione dei rifiuti evidenzia, nel 2015, un incremento di circa l'1,9%. Il calcolo è stato considerato su una famiglia formata da 3 componenti in un'abitazione di 80 mq.

SPESA MEDIA SERVIZIO IGIENE AMBIENTALE

Euro	2014	2015	Var. 2015/2014
Quota fissa	78,01	75,04	-2,97
Quota variabile	127,33	134,30	6,97
Addizionale provinciale	10,27	10,47	0,20
Totale	215,60	219,81	4,21
Quota di competenza Marche Multiservizi	184,80	188,41	3,61

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.

QUALITÀ DEL SERVIZIO

Il Servizio Idrico Integrato è regolato da una Carta dei Servizi, redatta sulla base di uno schema di riferimento predisposto dall'Autorità di Ambito e disponibile presso tutti gli sportelli clienti e sul portale internet, che esplicita gli impegni che Marche Multiservizi è tenuta a rispettare con i clienti relativamente ad aspetti quali: modalità e tempi di preventivazione, tempi di esecuzione dell'allacciamento, tempi di chiusura per disdetta, ecc.

Nella Carta dei Servizi sono chiariti i diritti fondamentali e i principi che ispirano la prestazione dei servizi ai clienti, riconoscendo i diritti di partecipazione e di informazione e fissando le procedure per le segnalazioni e per i reclami. La Carta dei Servizi definisce i principali standard di qualità, gli obiettivi, le finalità e le modalità organizzative di erogazione del servizio e costituisce un elemento integrativo del contratto di fornitura. Coerentemente con quanto previsto dall'AEEGSI, per cause attribuibili a Marche Multiservizi, il cliente ha diritto alla liquidazione di un indennizzo automatico per alcune prestazioni effettuate fuori tempo standard, mentre per altre prestazioni l'indennizzo viene corrisposto su specifica richiesta.

Tra gli standard specifici di qualità con indennizzo automatico si segnalano i tempi per la preventivazione del servizio acquistato per interventi semplici, i tempi per l'attivazione della fornitura e la riattivazione in caso di sospensione della fornitura per morosità. Anche nel 2015 non sono state rilevate prestazioni con mancato rispetto dello standard nel servizio idrico. Nel servizio distribuzione gas gli standard di qualità tecnica e commerciale del servizio sono regolamentati da norme di settore in particolare dall'AEEGSI. Le delibere stabiliscono standard minimi obbligatori, con relative sanzioni in caso di mancato rispetto.

STANDARD QUALITÀ COMMERCIALE

% di rispetto degli standard	2013	2014	2015	Numero prestazioni (2015)
Gas	99,88%	99,88%	99,87%	203.480
Servizio idrico integrato	100,00%	100,00%	100,00%	6.514
Totale	99,88%	99,88%	99,87%	209.982

LIVELLI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO IDRICO

Tipologia intervento	Prestazione	Parametro standard (1)	Prestazioni eseguite			Tempo medio di esecuzione in giorni di calendario			Casi di mancato rispetto del livello previsto (%)
			2013	2014	2015	2013	2014	2015	
Allacci	Invio preventivo al cliente	30 gg.	712	716	631	8,61	7,42	9,4	0
	Allaccio completo	30 gg.(1)	213	173	189	10,26	11,76	14,02	0
	Aggiunta posto contatore o completamento allaccio	20 gg.	205	236	190	7,44	7,25	8,18	0
	Spostamento contatori	30 gg.	71	68	59	11,14	11,69	12,58	0
Contatori	Installo nuova utenza o subentro su contatore distaccato	10 gg.	1.315	3.181	1.417	0,99	1,19	0,98	0
	Subentro su contatore già esistente	10 gg.	358	297	1.773	1,16	1,14	0,82	0
	Chiusura per disdetta	7 gg.	2.602	2.578	2.239	1,67	1,79	1,84	0
	Distacco per disdetta	7 gg.	33	29	16	1,63	1,93	1,05	0

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

In netto calo nel 2015 i cittadini interessati da ordinanze sindacali di non potabilità. Le ordinanze hanno interessato quasi esclusivamente piccoli comuni o piccole frazioni di comuni più popolati; generalmente sono legate a problemi agli impianti di disinfezione di piccoli e piccolissimi acquedotti dove, a causa, delle basse portate e della localizzazione in zone isolate, il controllo e la regolazione sono più difficili.

ORDINANZE DI NON POTABILITÀ

	2013	2014	2015	2015/2014 %
Cittadini interessati da ordinanze sindacali di non potabilità	44.267	16.432	5.694	-65,3%
Numero di ordinanze	35	37	38	2,7%

Per quanto riguarda il servizio gas, ai sensi della deliberazione dell'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas ed il Sistema Idrico n. 574/13, tutti i Distributori Locali devono attenersi a precise regole, al fine di garantire la qualità ai Clienti, in materia di prestazioni tecniche.

In particolare, in base al Testo Unico delle disposizioni della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014- 2019 (TUDG), sono stati previsti livelli specifici di qualità, differenziati in funzione della classe contatore, che dovranno essere rispet-

tati dai Distributori Locali, per evitare l'applicazione di indennizzi automatici a favore del Cliente "danneggiato".

In alcune prestazioni tecniche di competenza del Distributore, il TUDG prevede oltre ai relativi Indicatori ed i livelli specifici di qualità, anche gli indennizzi automatici, applicati a seguito del mancato rispetto dei tempi previsti, da corrispondere ai clienti. Anche nel 2015, 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.

RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITÀ DISTRIBUZIONE GAS (CLIENTE FINALE)

Tipologia di servizio	Standard (giorni lavorativi)	Numero di prestazioni eseguite	2013			2014			2015			% di rispetto degli standard
			Tempo medio di svolgimento del servizio	n° di fuori standard	Numero di prestazioni eseguite	Tempo medio di svolgimento del servizio	n° di fuori standard	Numero di prestazioni eseguite	Tempo medio di svolgimento del servizio	n° di fuori standard		
Preventivo per lavori semplici	15 gg lavorativi	813	4,96	0	573	4,08	0	556	4,57	0	100,0%	
Esecuzione lavori semplici	10 gg lavorativi	529	5,12	6	452	5,09	1	397	5,21	4	99,0%	
Attivazione fornitura gas	10 gg lavorativi	1.708	2,15	0	3.625	1,73	0	2.857	2,7	0	100,0%	
Disattivazione fornitura gas	5 gg lavorativi	2.292	1,78	0	2.458	2,07	2	1.972	2,37	8	99,6%	
Riattivazione in caso di distacco per morosità	2 gg feriali	2.198	0,71	0	1.638	0,77	0	686	0,97	0	100,0%	
Preventivazione di lavori complessi	85% dei casi entro 40 gg lavorativi	33	7	0	27	7,26	0	25	8,56	0	100,0%	
Esecuzione di lavori complessi	85% dei casi entro 60 gg lavorativi	22	9,55	0	25	11,64	0	12	11,17	0	100,0%	
Verifica gruppo di misura	90% dei casi entro 20 gg lavorativi	73	8,66	0	34	8,34	0	11	3,9	0	100,0%	

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 - 35,00 euro; clienti gruppo 2 - 70,00 euro; clienti gruppo 3 - 140,00 euro. Gli indennizzi sono corrisposti automaticamente con accredito diretto in bolletta o assegno.

QUALITÀ DELL'ACQUA POTABILE

Tutte le acque distribuite per usi potabili e destinate al consumo umano devono rispondere ai criteri di qualità fissati da specifica normativa (D. Lgs. 31/2001). Qualora le acque prelevate contengano sostanze indesiderate in misura superiore ai livelli indicati dalla legislazione vigente, sono sottoposte a trattamento prima della distribuzione.

Obiettivo primario di Marche Multiservizi è quello di erogare acqua di qualità.

Il rispetto dei limiti imposti dalla normativa vigente è assicurato da controlli su tutto il percorso dell'acqua: dalle fonti ai processi di trattamento, filtrazione e potabilizzazione, lungo la rete di distribuzione, fino alla consegna al cliente. Prima di essere immessa nella rete e di raggiungere il rubinetto, l'acqua è sottoposta a trattamenti di disinfezione e, se necessario, di potabilizzazione. I laboratori interni verificano le caratteristiche chimiche e microbiologiche dell'acqua durante la sua permanenza nella rete di distribuzione. Il numero di campioni prelevati, significativamente maggiori rispetto a quanto indicato dal D.Lgs. 31/2001, confermano la scrupolosità con la quale l'Azienda tutela la propria utenza, e cercano di prevenire qualunque potenziale alterazione della qualità dell'acqua durante la distribuzione.

Il numero totale di analisi sulle acque potabili è leggermente sceso rispetto al 2014; non sono però diminuiti i controlli programmati, soprattutto sui parametri più significativi. Questo andamento è legato alla decisione di dedicare una particolare attenzione alle attività di supporto e alla gestione operativa di reti e impianti: il personale del laboratorio ha infatti iniziato ad affiancare sul campo il personale degli impianti per collaborare alla realizzazione di nuovi sistemi di disinfezione della rete e per ottimizzare le attività di controllo periodico del disinfettante residuo. Il numero dei controlli programmati effettuati nel corso del 2015 è praticamente rimasto invariato rispetto allo scorso anno. Le caratteristiche medie dell'acqua distribuita sono sostanzialmente invariate. Durante l'anno non si sono registrate criticità tali da compromettere la qualità dell'acqua distribuita. Infatti, il 99,8% delle analisi effettuate ha dato un risultato conforme rispetto ai limiti di legge.

È opinione comune che la qualità dell'acqua in bottiglia sia superiore a quella del rubinetto; in realtà i dubbi e la diffidenza su quest'ultima sono dovuti alla scarsa diffusione delle informazioni inerenti la qualità dell'acqua stessa ed i controlli effettuati su di essa sia dal Gestore che dalle Aziende Sanitarie Locali. A tal proposito si riporta di seguito il confronto tra l'acqua distribuita da Marche Multiservizi ed alcune acque minerali naturali presenti in commercio, relativamente ad alcuni parametri. Come si può notare l'acqua distribuita da Marche Multiservizi, oltre ad essere ampiamente conforme ai limiti previsti dalla normativa, ha un giusto valore di durezza ed un basso valore di nitrati, indice quest'ultimo di assenza di contaminazione antropica (dovuta all'uomo). Data l'ottima qualità dell'acqua distribuita, nel corso del 2015 Marche Multiservizi ha proseguito con la campagna informativa per invogliare il maggior numero di clienti possibile all'utilizzo della stessa per scopi alimentari. Consumare acqua del rubinetto al posto di quella in bottiglia, oltre ai notevoli benefici ambientali, produce anche un rilevante beneficio economico.

	Acque minerali (min-max)	Limiti per acqua di rubinetto D.Lgs. 31/2001	Territorio Marche Multiservizi
pH	5,8-8,0	6,5-9,5	7,8
Durezza totale (°F)	3 - 93	50*	28
Residuo secco a 180° (mg/l)	22,3-1370	1.500*	409
Sodio (mg/l)	0,28-73,1	200	24
Fluoruri (mg/l)	0,04-1,1	1,5	0,19
Nitrati (mg/l)	1 - 9	50	6,9
Cloruri (mg/l)	0,18-81,2	250	29

* Valore consigliato.

Confronto effettuato con i dati indicati nelle etichette di 17 acque minerali naturali di larga commercializzazione, con esclusione del parametro "durezza totale" per il quale si utilizzano i dati pubblicati dalla rivista Altroconsumo (n. 184 di luglio/agosto 2005). I dati relativi all'acqua potabile sono valori medi di 2.395 analisi effettuate secondo le frequenze e nei punti di prelievo lungo la rete di distribuzione, come previsto dal piano di controllo e sorveglianza del ciclo idrico.

Controlli parametri acqua	2013		2014		2015	
	Controlli	Parametri	Controlli	Parametri	Controlli	Parametri
Controlli alla fonte (n)	249	4.518	224	3.446	171	2.152
Controlli agli impianti di trattamento (n)	1.412	10.302	1.275	9.857	1.229	9.229
Controlli alla rete di distribuzione (n)	5.296	59.212	5.413	58.047	7.048	55.228

La tabella che segue confronta alcune caratteristiche dell'acqua di Pesaro e di Urbino con le acque minerali in commercio e con i valori massimi previsti dalla legge. I parametri presi in considerazione sono quelli più significativi rispetto al più ampio

numero di quelli costantemente monitorati dal laboratorio interno. Anche per il 2015 i valori dell'acqua distribuita da Marche Multiservizi continuano ad essere al di sotto dei limiti di legge e sono confrontabili con quelli delle acque minerali in commercio.

Caratteristiche dell'acqua 2015	Acquedotto di Pesaro (1)	Acquedotto di Urbino (1)	Limite di legge	Acque minerali (min) (max) (3)	
Sodio (mg/l)	25	9	200	0,28	73,1
Durezza totale (°F)	29,1	18,3	15-50(4)	3	93
Residuo fisso (mg/l)	427	261	1500(4)	22,3	1370
Nitrati (mg/l)	5,4	2,4	50	1	9
Fluoruri (mg/l)	0,14	0,26	1,5	0,04	1,1

(1) Media dei risultati dei controlli periodici programmati per l'anno 2015 da Marche Multiservizi.

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

(3) Confronto effettuato con i dati indicati nelle etichette di 17 acque minerali naturali di larga commercializzazione, con esclusione del parametro "durezza totale" per il quale si utilizzano i dati pubblicati dalla rivista Altroconsumo (n. 184 di luglio/agosto 2005).

(4) Valore consigliato

"QUALITÀ DELL'ACQUA" PER MARCHE MULTISERVIZI

A certificare la qualità dell'acqua potabile è stato pubblicato per la prima volta il report "In buone acque", il quale spiega ai cittadini l'impegno di Marche Multiservizi nella gestione di un servizio fondamentale come quello idrico. Testimonia un lavoro che serve ogni giorno oltre 280mila persone nella provincia di Pesaro e Urbino, con oltre 4mila km di rete di acquedotti. Il report è disponibile on line e distribuito presso sportelli clienti MMS.

L'analisi contiene i dati più significativi per descrivere la qualità dell'acqua potabile distribuita da MMS ed informare sugli investimenti sostenuti e le azioni di sensibilizzazione sul territorio, verso una scelta di consumo più rispettoso dell'ambiente ed anche più economica.

Alcuni dei numeri chiave:

- 16 milioni di m3 di acqua distribuita;
- Oltre 70 mila analisi effettuate nel 2014 che garantiscono un'acqua di ottima qualità;
- 99,9% la percentuale di analisi conformi alla legge;
- 36 euro per abitante di investimenti (superiore alla media italiana) / circa 9 mil di euro all'anno di investimenti.



SICUREZZA E CONTINUITÀ DEI SERVIZI

Gli interventi di controllo, estensione e manutenzione delle reti di acqua e gas, sono eseguiti da Marche Multiservizi con l'obiettivo di minimizzare, per quanto possibile, il disagio per i cittadini. Prioritaria, infatti, è l'attenzione alla protezione dell'ambiente urbano e alla sostenibilità della vita di ogni giorno. Le interruzioni di fornitura idrica possono verificarsi a seguito di guasti o interventi programmati. In entrambi i casi gli interventi sono effettuati secondo quanto previsto dalle Carte dei Servizi territoriali, sempre con l'obiettivo di arrecare il minor disagio possibile alle utenze coinvolte. Per gli interventi in emergenza, come ad esempio la rottura improvvisa di tubazioni, vengono messe in atto tutte le procedure atte a ripristinare l'erogazione di acqua nel minor tempo possibile, secondo quanto previsto dalla Carta del Servizio Idrico Integrato.

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, 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.

Il call center tecnico si occupa principalmente del servizio gas. Nel 2015 le telefonate ricevute sono state 4.787. Il 99,1% delle chiamate al servizio pronto intervento gas ha avuto risposta entro 120 secondi.

CALL CENTER TECNICO - PRONTO INTERVENTO GAS

	2013	2014	2015
chiamate con risposta entro 120 secondi	4.657	5.199	4.743
chiamate totali (n)	4.669	5.257	4.787
% risposte entro 120 sec	99,8%	98,9%	99,1%

Sono sempre molto al di sopra dello standard minimo, richiesto dall'AEEGSI, le attività di ispezione sulla rete del gas, sia in bassa che in media/alta pressione, addirittura oltre il 100% in quanto alcuni tratti vengono ispezionati più volte.

CONTROLLI PIÙ MIRATI SULLA RETE DEL GAS

	2013	2014	2015
Rete in alta e media pressione ispezionata sul totale (obbligo di servizio 30%)	103,00%	107,50%	108,90%
Rete in bassa pressione ispezionata sul totale (obbligo di servizio 20%)	123,90%	130,70%	130,80%

Nel 2015 sono diminuite le segnalazioni di terzi riguardanti le dispersioni sulla rete di distribuzione del gas; il risultato positivo è dovuto alla migliore programmazione ed efficacia delle ispezioni effettuate. Ogni mille km di rete, sono pervenute, sull'intera rete gas, 46 segnalazioni di dispersione, dato che evidenzia il continuo miglioramento dell'affidabilità della rete gestita.

EFFICACIA DELLE ISPEZIONI GAS

	2013	2014	2015
Numero di dispersioni sulla rete di distribuzione localizzate a seguito di ispezione per km di rete ispezionata	0,07	0,036	0,026
Numero di dispersioni sulla rete di distribuzione localizzate su segnalazione di terzi per chilometro di rete	0,056	0,052	0,046

Anche nel servizio di pronto intervento gas i risultati sono sempre al di sopra dei livelli minimi fissati dall'AEEGSI (obbligo 90%). Sulle 1.080 chiamate totali ricevute, Marche Multiservizi è intervenuta entro i 60 minuti nel 98% dei casi.

RISULTATI DEL PRONTO INTERVENTO SERVIZIO GAS

	2013	2014	2015
Tempo medio di arrivo sul luogo di chiamata (min)	36,2	36	37
Chiamate con tempo di arrivo sul luogo di chiamata entro 60 minuti (%) (obbligo di servizio 90%)	99,0%	99,2%	98,0%

LE INIZIATIVE NEL TERRITORIO

La salvaguardia delle risorse esistenti:

- bonifica delle reti;
- ricerca programmata delle perdite;
- riduzione della pressione di rete;
- sostituzione programmata dei contatori;
- sistemi di misura e telecontrollo delle reti e degli impianti;
- sistemi di protezione catodica.

Ricerca programmata perdite idrauliche

Diverse sono le azioni per il controllo e riduzione delle perdite idrauliche, che MMS sta continuando a mettere in atto:

- installazione di misuratori di portata in diversi punti della rete di distribuzione
- montaggio di valvole di linea al fine di sezionare la condotta in più tratte
- esecuzione di campagne di ricerca programmata delle perdite di rete realizzate mediante strumentazione quale permalog, geofoni in grado di correlare le variazioni acustiche sulle tubazioni etc...

Inoltre dal 2014 è stata costituita una squadra speciale dedicata, appositamente formata, per l'esecuzione di campagne di ricerca programmata delle perdite di rete.



RELAZIONI CON I CLIENTI

Marche Multiservizi mira a stabilire e mantenere relazioni con i propri clienti basate su uno scambio trasparente di informazioni e impegni condivisi, ad offrire servizi e soluzioni e non prodotti, riconoscendo la vicinanza al cliente uno dei pilastri fondamentali su cui si basa l'azione della società.

La gestione dei contatti con il cliente, sviluppata attraverso molteplici canali, anche nel 2015 è stata significativa. Si contano circa 1.000 contatti al giorno, registrando una media giornaliera di 400 telefonate, 200 presenze negli sportelli territoriali e 400 contatti tramite la gestione della corrispondenza, posta elettronica, P.E.C., fax, web, ecc.

L'attività di call-center si conferma il canale di contatto più utilizzato in assoluto dai clienti. Sono state quasi 113 mila le chiamate complessive registrate (tra clienti residenziali e business), con un incremento dell'8,6% rispetto al 2014. Circa il 48% della domanda telefonica riguarda il servizio di igiene ambientale, relativamente alle richieste di prenotazione ritiri di rifiuti ingombranti, informazioni e segnalazioni in tema di raccolta rifiuti, ecc. Il livello di servizio si è mantenuto pressoché costante rispetto all'anno precedente e il Tempo Medio di Attesa ha registrato un lieve peggioramento, a fronte però di un numero di telefonate andate a buon fine aumentato di 7.723: un incremento pari all'8,06% rispetto all'anno precedente.

Le attività sono costantemente monitorate, analizzate e rendicontate tramite dei report periodici con l'obiettivo di individuare eventuali variazioni nell'organizzazione del lavoro, al fine di migliorare la qualità di risposta telefonica al cliente.

SPORTELLO TELEFONICO CLIENTI

	2013	2014	2015
Tempo medio di attesa al call center incluso IVR (secondi)	115	76,4	83,7
Percentuale di chiamate andate a buon fine (%)	84,1%	92,2%	91,7%
Numero di chiamate al call center	111.436	103.984	112.930
Numero di chiamate al call center con tempo di attesa >2 min.	30.721	16.483	22.679

Numero delle chiamate andate a buon fine 2015/2014 **+8,06%**

Nel 2015 si è registrata una riduzione degli accessi che ha interessato in generale tutti gli sportelli territoriali, in luogo di un maggior incremento dei contatti telefonici. Permangono comunque numeri importanti: nei 18 sportelli dislocati uniformemente nel territorio gestito sono transitati oltre 61 mila clienti,

dove hanno svolto tutte le possibili operazioni relative a:

- richieste di sopralluoghi tecnici per l'esecuzione di lavori di allacciamento alle reti;
- richieste di intervento presso il cliente;
- stipula, modifica e disdetta dei contratti di fornitura;
- informazioni sulle bollette, sui consumi e sui 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 dell'anno è stato introdotto un percorso di rinnovamento dei sistemi informatici nel settore energy: l'attività di formazione delle risorse e la migrazione dei dati nei nuovi sistemi ha interessato gli operatori del front end, ed il conseguente utilizzo del nuovo gestionale, operativo da ottobre 2015, ha comportato per il terzo trimestre un innalzamento del Tempo Medio di Attesa, che purtroppo ha inciso nella media del risultato annuale.

Per tenere sotto controllo le performance dello sportello si è intrapreso un percorso di *turn over* delle risorse, oltre ad un focus sulla formazione degli operatori per i vari servizi in gestione.

Negli ultimi tre anni il Tempo Medio di Attesa in coda allo sportello si è stabilizzato comunque sotto i 12 minuti: 11,43 min/sec nel 2015, nel 2012 era di 14,20 min/sec.

In calo il numero totale dei reclami ricevuti, riguardanti le richieste di rettifica di fatturazione per il Servizio Idrico Integrato e Igiene Ambientale e le richieste di informazioni per il Servizio di Distribuzione Gas, segno di una più attenta gestione delle operazioni svolte per i clienti. Scendono quasi del 15% i reclami relativi al Servizio Idrico, -43% quelli del Servizio Igiene Ambientale e -55% gli altri tipi di reclami. Migliora anche il tempo medio di risposta, raggiungendo il 100% di risposte evase entro i tempi standard.

In un'ottica di ampliamento dell'accessibilità ai servizi, i servizi on-line rivestono per l'azienda un'importanza sempre maggiore e permettono ai clienti di effettuare, comodamente da casa, 24 ore su 24, tutta una serie di richieste, che vanno dai nuovi allacci, alle disdette di fornitura, ai subentri delle posizioni relative al servizio di igiene ambientale, e di accedere ai propri dati (previa registrazione) relativi ai consumi, alle fatture, agli estratti conto. I clienti registrati allo sportello mms on-line, possono usufruire di BollettaNET. Attivando questo servizio, il cliente riceve la

bolletta direttamente sulla propria casella di posta elettronica migliorando i tempi di consegna e riducendo l'uso di carta e carburante determinato dalla spedizione di bollette tramite posta tradizionale.

Tempo di attesa allo sportello	2013	2014	2015
Tempo medio di attesa allo sportello (min,sec)	11,19	9,29	11,43

Gestione dei reclami ricevuti	2013	2014	2015
Tempo medio di risposta al reclamo (giorni)	11,7	11,92	11,83
Percentuale di reclami a cui si è risposto entro lo standard (%)	100,0%	99,7%	100,0%
Reclami ricevuti (n)	588	657	477

Iscritti ai servizi on line



Iscritti a bolletta on line



SportelloMMS - Pesaro

CAPITOLO 3

LAVORATORI

HIGHLIGHTS



Conciliazione vita-lavoro

Marche Multiservizi ha stipulato convenzioni per i centri estivi per i figli dei dipendenti a condizioni vantaggiose con un contributo dell'Azienda e del Cral pari al 50% della quota di iscrizione.



32,5

Ore formazione pro capite



97,4%

Dipendenti a tempo indeterminato



18

Nuove assunzioni a tempo indeterminato

OBIETTIVI RISULTATI

*avevamo detto di fare...
abbiamo fatto...*

Migliorare ulteriormente l'indice di frequenza degli infortuni portandolo sotto 50.

Dal 2015 il dato viene rappresentato escludendo l'itinerare e gli infortuni <3gg e si è attestato a 46,7%, si veda paragrafo 3.

Prevedere più di 5 ore/uomo per formazione su salute e sicurezza.

Sono stati svolti corsi di formazione 14 ore/uomo.

Avviare tavoli di ascolto interni.

Nel corso del 2015 è stata effettuata la prima indagine di clima interno.

Avviare formazione sullo sviluppo delle competenze.

Concluso progetto TeamWork per 60 responsabili.

Avviare piattaforma per formazione e-learning.

Attivata a settembre la piattaforma per la formazione e-learning, fatto il primo corso per videoterminalisti.

Terminare il progetto LEAN organization su servizi IA e avviarlo su due funzioni staff. Avviare progetto job-profile.

Progetto Lean Organization concluso per servizio igiene, ufficio clienti e ufficio legale. Avviato il progetto Job-profile per responsabili.

Prevedere un Piano dei controlli integrato con Piano QSA.

Sono state svolte all'interno del piano audit n. 8 visite relative al modello D.L.231.

Estendere la certificazione EMAS a tutti i servizi IA entro 2015. Implementare un primo modello di certificazione ISO 50001 su energia.

È stata completata la certificazione Registrazione Emas impianti di trattamento. Ottenuta certificazione ISO 50001.

TARGET FUTURI

faremo...

Migliorare l'indice di frequenza infortuni.

Sviluppo progetto " Safety Culture".

Realizzare azioni di miglioramento del clima aziendale definite sulla base dei risultati della indagine di clima.

Costruire internamente corsi e-learning con formazione di risorse interne dedicate e preparare almeno 1 corso.

Avviare progetto Lean su Funzione Acquisti/ Appalti e Relazioni Esterne. Avviare seconda fase del progetto job-profile.

Aumentare la consapevolezza e importanza del codice etico e D.L.231. Raggiungimento di 24 ore di formazione procapite.

Estendere la certificazione Emas per lo spazzamento stradale e parte dei CdR.

Proseguire con il progetto di inserimento giovani.

Implementazione del processo di sviluppo. L'azienda ha attivato un processo di sviluppo sul proprio personale chiedendo a tutti i gestori di risorse di effettuare una valutazione su due aspetti fondamentali dei propri collaboratori: la performance realizzata ed il comportamento adottato. Da ultimo il processo di sviluppo consentirà di focalizzare maggiormente le attività di formazione e coaching sul personale, in base alle effettive necessità/punti di debolezza evidenziati in fase di valutazione.

Indagine di clima interno: diffondere le informazioni relative alla politica retributiva attraverso articoli informativi, aggiornamenti su intranet aziendale e su attivazione di incontri nelle varie funzioni aziendali e aumentare la consapevolezza sui livelli di soddisfazione e qualità percepita dai clienti esterni.

LAVORATORI

LAVORATORI

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

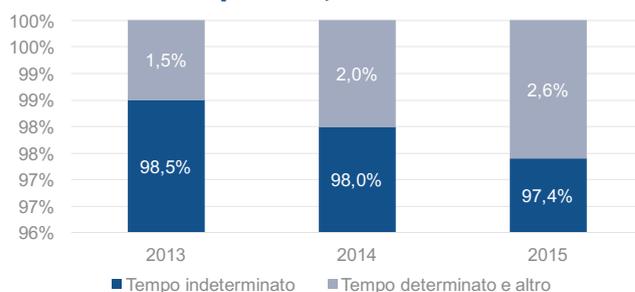
Marche Multiservizi al 31/12/2015 conta 582 dipendenti con contratto a tempo indeterminato e solo 1 a tempo determinato, a conferma della politica intrapresa già da anni per la stabilità e la sicurezza occupazionale. Grazie alla razionalizzazione e rotazione delle risorse si è riusciti a limitare fortemente l'utilizzo del personale somministrato. In effetti, durante l'anno la composizione media del personale è stata pari a 600 unità. Oltre ai propri dipendenti, l'Azienda occupa in modo indiretto 377 lavoratori (di cui 152 dipendenti di fornitori con sede nel territorio servito).

N Lavoratori presenti a fine anno	2013	2014	2015
Dirigenti	11	9	7
Quadri	17	19	19
Impiegati	217	215	214
Operai	350	347	342
Lavoratori dipendenti a tempo indeterminato	595	590	582
Lavoratori a tempo determinato	0	0	1
Contratti di formazione e lavoro e di inserimento, apprendisti	0	0	0
Lavoratori dipendenti a tempo determinato	0	0	1
Contratti di somministrazione lavoro	0	0	0
Lavoratori a progetto	0	0	0
Totale	595	590	583

N Lavoratori medi	2013	2014	2015
Tempo indeterminato	596	593	584
tempo determinato	0	4	6
interinali e contratti di somministrazione	9	8	10
Totale	605	605	600
Tempo indeterminato	98,5%	98,0%	97,4%
tempo determinato	0,0%	0,7%	1,0%
interinali e contratti di somministrazione	1,5%	1,3%	1,6%

In media, nel 2015 il 97,4% dei lavoratori di Marche Multiservizi è inquadrato con contratti a tempo indeterminato. Solo l'1,0% dei lavoratori è dipendente a tempo determinato: il restante 1,6% (pari a 10 unità) è costituito da lavoratori assunti con contratti interinali. Il ricorso agli strumenti di flessibilità, infatti, è limitato solo a situazioni di urgenza e i lavoratori assunti con questi strumenti sono il bacino di reclutamento prioritario per assunzioni a tempo indeterminato.

Stabilità per il 97,4% dei lavoratori



Il 36,8% della forza lavoro è dedicata ai servizi di Igiene Ambientale ed il 38% è impegnata nel Sistema Idrico Integrato e nella distribuzione del gas metano e Gpl.

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	2013	2014	2015
Servizi a rete	36,8%	37,1%	38,0%
Servizi ambientali	37,5%	37,5%	36,8%
coordinamento	25,7%	25,4%	25,3%
Totale	100%	100%	100%

Sale mediamente il grado di istruzione, quasi il 13% ha conseguito un diploma di Laurea, il 47,6% ha un titolo di istruzione con diploma di scuola superiore e i dipendenti in possesso di licenza media scendono al 39,5%.

% lavoratori TI per livello di istruzione	2013	2014	2015
Laurea	12,4%	12,5%	12,9%
Diploma	44,7%	44,9%	47,6%
Licenza media / Altro	42,9%	42,5%	39,5%

Per quanto riguarda le ore di assenza dal lavoro, rispetto all'anno precedente, il 2015 ha mostrato un incremento del 9,2%, pari a 6.065 ore. Rilevante è lo scostamento delle ore per malattie (5.010 ore che costituiscono l'82,6% dell'incremento totale), oltre a infortuni (3.288 ore nonostante lo sforzo compiuto in termini di ore di formazione che hanno registrato un forte incremento rispetto all'esercizio precedente) e congedi per maternità/paternità (1.567 ore).

Si rileva invece un significativo calo nella voce "Altro" (-3.603 ore pari a -59,4% dell'incremento totale) che comprende Congedi straordinari, legge 104, Donazioni di sangue, Aspettative non retribuite, congedi parentali, ecc.

Ore di assenza totali a TI	2013	2014	2015
malattia e ricoveri	34.836	32.379	37.389
maternità/paternità e congedi parentali	1.529	1.305	2.872
infortunio	8.091	5.740	9.028
sciopero	393	390	0
assemblea	2.070	1.432	1.895
permesso sindacale	1.159	840	570
Altro *	22.908	23.804	20.201
Totale	70.986	65.889	71.954

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

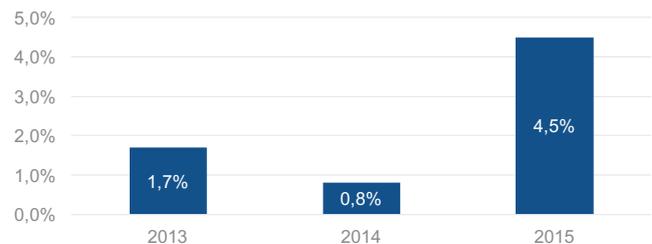
Turnover

Nel 2015 sono state rilevate 26 cessazioni: il 65,4% per pensionamenti e dimissioni volontarie.

N	2013	2014	2015
Dimissioni	1	2	3
Pensionamenti	4	3	14
Decessi	0	0	2
Licenziamenti	0	0	2
Inabilità alla funzione	0	1	5
Trasferimento ad altre società/ deconsolidamenti	0	0	0
Totale	5	6	26

L'incremento delle uscite è il risultato di una politica di dimensionamento degli organici, realizzata anche attraverso l'adozione di misure di incentivazione all'esodo individuali.

Tasso di turnover



Assunzioni

Le assunzioni nel 2015 hanno riguardato nel complesso 73 unità: 21 nuovi contratti di somministrazione, 17 assunzioni a tempo determinato, 17 stage e 18 assunzioni a tempo indeterminato, di cui 1 donna e 6 persone con età inferiore ai 30 anni. Il dato evidenzia lo sforzo della società a sviluppare nuovi inserimenti. L'inserimento di giovani risorse è avvenuto sia nei reparti operativi sia negli uffici.

A fronte di pensionamenti ma soprattutto a fronte di nuove sfide del mercato, l'Azienda ha deciso di investire in inserimenti di nuovo personale, soprattutto giovani diplomati e laureati.

Parallelamente l'Azienda ha riconvertito al suo interno professionalità, sia per dare nuova motivazione a risorse da tempo ormai al limite della motivazione, sia per valorizzare competenze possedute e non ancora espresse pienamente.

N	2013	2014	2015
Dirigenti	0	0	0
Quadri	0	0	0
Impiegati	0	1	2
Operai	0	0	16
Lavoratori a tempo indeterminato	0	1	18
Lavoratori a tempo determinato	1	13	17
Contratti di somministrazione lavoro	23	21	21
Contratti di formazione e lavoro e di inserimento	0	0	0
Lavoratori a progetto e contratti di collaborazione	0	0	0
Stage	6	9	17
Lavoratori non a tempo indeterminato	30	43	55

Il ricorso a lavoratori con contratto di somministrazione è da condursi principalmente al servizio ambiente.

Avanzamento di carriera

N Avanzamenti di carriera	2013	2014	2015
Dirigenti	0	0	0
Quadri	0	2	1
Impiegati	25	23	46
Operai	22	22	34
Totale	47	47	81

% Avanzamenti di carriera	2013	2014	2015
Dirigenti	0,0%	0,0%	0,0%
Quadri	0,0%	10,5%	5,3%
Impiegati	11,5%	10,7%	21,5%
Operai	6,3%	6,3%	9,9%
Totale	7,9%	8,0%	13,9%

L'anno 2015 ha visto un aumento abbastanza significativo degli sviluppi di carriera dovuto a politiche meritocratiche attivate in seguito alle modifiche organizzative a valle dei processi di lean organization nonché a trasformazioni di qualifiche da operai ad impiegati.

I processi di lean organization hanno visto la valorizzazione di persone e ruoli all'interno delle Funzioni oggetto di analisi, in particolare all'interno della Funzione Clienti e della Funzione Ambiente.

Sono state poi valorizzate competenze distintive all'interno di servizi strategici, quali ad esempio il servizio Ingegneria ed il servizio Laboratorio.

Nel corso del 2015 MMS ha attivato diverse iniziative di sviluppo che hanno interessato la popolazione dei lavoratori. Nel dettaglio:

1. Safety Culture (si veda paragrafo Salute e Sicurezza)
2. Processo di sviluppo
3. Definizione Job Profile finalizzata alla mappatura delle competenze soft
4. Lean Organization
5. Indagine di Clima

Processo di sviluppo

L'Azienda ha attivato un processo di sviluppo sul proprio personale chiedendo a tutti i gestori di risorse di effettuare una valutazione su due aspetti fondamentali dei propri collaboratori: la performance realizzata ed il comportamento adottato.

Il comportamento adottato è a sua volta analizzato attraverso il modello di Leadership, nel quale attraverso 9 competenze chiave si determinano i punti di forza e debolezza del dipendente.

Finalità del progetto è sia quella di fornire a tutto il personale la chiara visione della percezione che hanno i propri capi sul lavoro dei collaboratori; sia quella di istituzionalizzare, attraverso gli incontri di dialogo sulla performance, veri e propri confronti e scambi di idee sul lavoro svolto tra capo e collaboratore.

Da ultimo il processo di sviluppo consentirà di focalizzare maggiormente le attività di formazione e coaching sul personale, in base alle effettive necessità/punti di debolezza evidenziati in fase di valutazione.

Job Profile

L'azienda ha predisposto nel corso del 2015 le schede di Job Profile del personale. La prima fase ha visto la realizzazione delle schede per i diversi responsabili aziendali.

All'interno di ogni singola scheda sono state mappate oltre agli skill tecnici richiesti per ricoprire un determinato ruolo, anche le cosiddette competenze soft.

Tale lavoro è propedeutico al progetto di valutazione delle competenze soft, che l'azienda realizzerà nel corso dei primi mesi del 2016, attraverso uno strumento informatico apposito di rilevazione di tali competenze. Nel 2016 sarà inoltre completato il lavoro delle schede job profile su tutti gli impiegati.

Lean Organization

L'azienda ha proseguito il progetto di Lean Organization intrapreso negli anni precedenti, concentrandosi sulla Funzione Clienti e sulla Funzione Legale e Societario.

Alla mappatura iniziale dei processi, è seguita l'attività di affiancamento mirato sul campo e stesura del processo a tendere.

A valle del progetto Lean sono state apportate modifiche organizzative e valorizzate competenze interne, attraverso nuove responsabilità e cambi mansione.

DIVERSITÀ E WELFARE

Marche Multiservizi conferma l'impegno per la tutela delle pari opportunità, per lo sviluppo di pratiche di conciliazione vita-lavoro e per la valorizzazione delle diversità permettendo di migliorare il senso di coesione e di appartenenza.

Se si considera il complesso della forza lavoro, la componente femminile è pari al 12,5%, quasi tutta impiegata in servizi non operativi dove solo lo 0,3% è donna.

L'incidenza del personale femminile tra i dirigenti raggiunge il 28,6%. Considerando tutte le qualifiche contrattuali che prevedono un ruolo direttivo (dirigenti, quadri e impiegati direttivi) la percentuale femminile è del 23,5%.

% personale femminile	2013	2014	2015
Dirigenti	18,2%	22,2%	28,6%
Quadri	11,8%	15,8%	15,8%
Totale dirigenti e quadri	14,3%	17,9%	19,2%
Impiegati direttivi	22,6%	24,6%	25,0%
Totale dirigenti e quadri e impiegati direttivi	20,0%	22,5%	23,5%
Impiegati non direttivi	34,8%	34,4%	34,5%
Totale impiegati	31,3%	31,6%	31,3%
Operai	0,3%	0,3%	0,3%
Totale	12,3%	12,5%	12,5%

Marche Multiservizi riconosce i benefici ed i permessi della Legge 104/1992 e del D.Lgs. 165/2001 a tutti i dipendenti che ne fanno richiesta. Rispetta pienamente gli obblighi derivanti dalla legge 68/1999 la quale prevede l'assunzione obbligatoria di personale appartenente alle categorie protette in misura definita dalla legge stessa. Il numero delle persone appartenenti alle categorie protette supera del 58% la quota obbligatoria prevista.

n	2013	2014	2015
Persone appartenenti alle categorie previste dalla legge 68/1999 art. 3	33	32	30
Persone appartenenti alle categorie previste dalla legge 68/1999 art. 18	6	6	6
Totale	39	38	36

L'istituto del part-time, così come disciplinato dai vigenti contratti di lavoro, è riconosciuto come utile strumento per dare risposta alla flessibilità del lavoro nella sua organizzazione nonché alle esigenze dei lavoratori.

È caratterizzato dalla volontarietà, reversibilità, compatibilità con le esigenze tecniche, organizzative e produttive dell'azienda e le esigenze dei lavoratori.

Sono prese in considerazione prioritariamente le domande motivate da esigenze familiari di tutela della salute o di assistenza a disabili, di gravi patologie debitamente certificate. Marche Multiservizi ha all'attivo 17 lavoratori part time, pari al 3% della forza lavoro. Nel 2015 tutte le richieste di lavoro part time da parte di lavoratrici successivamente a congedi di maternità sono state accolte.

N di part-time	2013	2014	2015
Uomini	5	6	5
Donne	11	12	12
Totale	16	18	17

Nel 2015 sono stati fruiti 6 congedi di maternità/paternità; non si sono verificati mancati rientri a seguito di congedo (lavoratori che hanno rassegnato le dimissioni entro 3 mesi dal rientro dal congedo di maternità). Si evidenzia che sul totale dei congedi parentali l'83% è fruito da lavoratori e solo il 17% da lavoratrici; la durata media dei congedi fruiti nel 2015 è stata pari a 53 giorni (17 giorni per i congedi fruiti da donne e 60 giorni per congedi fruiti da uomini).

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.

congedi fruiti	2013	2014	2015
Maternità	3	3	1
Paternità	4	5	5
Durata procapite dei congedi fruiti	31	41	53

Sono oltre 300 i lavoratori a tempo indeterminato con più di 50 anni di età: il valore è in crescita rispetto al 2014 e conferma il trend degli ultimi anni.

n personale per età	2013	2014	2015
meno di 30 anni	8	7	12
tra 30 e 50 anni	293	264	249
oltre 50 anni	294	319	321
Totale	595	590	582

% personale per età	2013	2014	2015
meno di 30 anni	1,35%	1,19%	2,06%
tra 30 e 50 anni	49,24%	44,74%	42,78%
oltre 50 anni	49,41%	54,07%	55,16%

FORMAZIONE

La formazione delle risorse umane è uno degli obiettivi fondamentali che Marche Multiservizi si è data, promuovendo la crescita interna delle persone verso posizioni di maggiore complessità e responsabilità.

La formazione si indirizza su due aspetti principali: il primo è la formazione in quanto componente dell'Azienda (conoscere i valori dell'Azienda, aver fatti propri gli obiettivi aziendali, le capacità di sviluppare relazioni e condivisioni con i propri colleghi e superiori, sviluppare un approccio collaborativo e un atteggiamento positivo ed efficace); il secondo è la formazione specialistica per il ruolo svolto (corsi tecnici di perfezionamento e aggiornamento).

Il successo di un'organizzazione risulta sempre più legato alla presenza di persone adeguatamente formate, ed è proprio in momenti di crisi che occorre investire sul costante aggiornamento delle risorse umane. I processi di formazione, infatti, sono fondamentali per garantire competitività economica e flessibilità in un mondo in continuo cambiamento. Un'accurata valutazione dei risultati della formazione, infine, arricchirà il profilo dei dipendenti e contribuirà a ottimizzare l'impiego delle risorse umane.

La formazione in Marche Multiservizi nell'anno 2015 si è posta come obiettivo quello di:

- proseguire lo sforzo elevato e l'attenzione verso i temi della sicurezza;
- sviluppare le competenze manageriali, le conoscenze gestionali ed il lavoro di gruppo necessarie per favorire lo sviluppo organizzativo;
- favorire lo sviluppo di competenze utili per la programmazione, l'integrazione dei servizi e potenziare le capacità di collaborazione e integrazione fra le diverse strutture aziendali;
- sviluppare la cultura e la pratica di una costante e sistematica valutazione delle qualità dei processi, degli esiti della qualità percepita nelle diverse attività svolte attraverso audit, al fine di mettere in atto un circuito di miglioramento continuo;
- migliorare la leadership;
- sviluppare le competenze e le conoscenze tecnico professionali individuali nella disciplina di appartenenza;

L'attività formativa nel 2015 ha visto affiancate alle tradizionali metodologie didattiche di formazione d'aula, forme innovative quali i project work e la formazione mediante la piattaforma e-learning.

Nell'arco dell'anno sono state erogate quasi 19 mila ore di for-

mazione segnando un incremento del 64,5% rispetto al 2014, per una media di 32,5 ore pro capite.

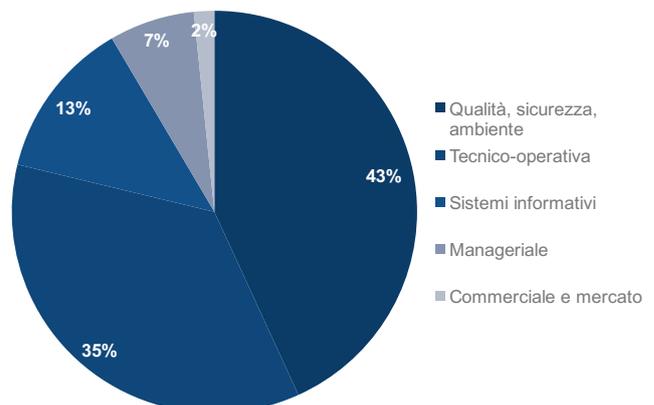
Il 34,5% delle ore di formazione ha coinvolto impiegati e il 55% operai. La formazione pro capite maschile è stata di 31 ore medie, mentre quella femminile ha raggiunto quasi 44 ore medie.

Ore di formazione pro capite	2013	2014	2015
Dirigenti	50,5	14,5	37,1
Quadri	27,2	33,6	64,1
Impiegati	27,0	21,4	30,2
Operai	30,0	16,7	31,5
Lavoratori a progetto e con contratti di somministrazione	0,0	0,0	27,5
Media	30	19,5	32,5

Il 2015 ha visto una partecipazione completa del personale aziendale ad attività formative (i lavoratori coinvolti in almeno un corso di formazione sono stati oltre 100% in quanto è stata fatta formazione anche a personale non più in organico al 31 dicembre).

Nel 2015 l'investimento economico per la formazione è stata di 145 mila euro, con un incremento del 39,6% rispetto al 2014.

Tra le principali iniziative e ambiti di formazione prevalgono QSA (Qualità, Sicurezza e Ambiente) con 8.168 ore; la formazione tecnico-operativa con 6.730 ore (nella quale sono ricompresi i corsi inerenti lo sviluppo delle competenze e le ore di addestramento), a seguire la formazione su sistemi informatici (legati al passaggio su nuovo sistema SIEBEL per le Funzioni Clienti e Legale/Societario), la formazione manageriale (Teamwork) e la formazione in ambito commerciale e di mercato per la gestione delle relazioni con i clienti.



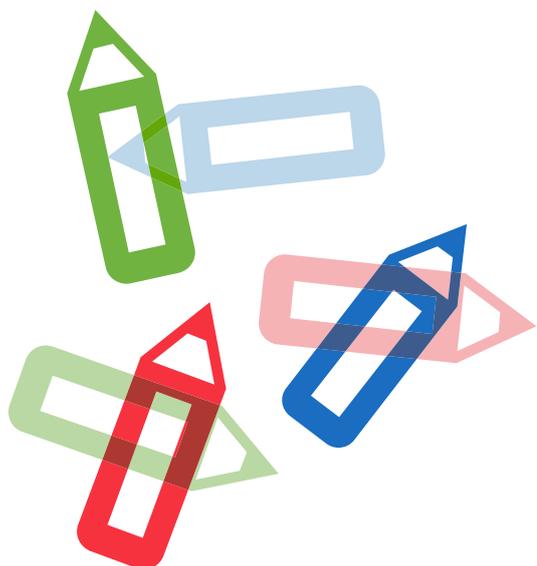



MMSchool

Pensare, Sviluppare, Crescere

L'impegno alla valorizzazione dell'esperienza e allo sviluppo delle competenze dei propri lavoratori promuovendo la cooperazione e lo scambio di conoscenze affinché il lavoro sia fonte di soddisfazione e orgoglio per le persone, oltre che fattore rilevante per il successo dell'impresa.

Il ruolo della formazione all'interno di MMS è formalmente sancito all'art. 31 dello stesso Codice Etico, laddove si afferma che "MMS elabora ed attua un piano di formazione annuale per i propri dipendenti e collaboratori coniugando le esigenze di crescita aziendale con il fabbisogno formativo espresso dai lavoratori e mettendo a disposizione gli adatti strumenti di aggiornamento e sviluppo professionale".



SALUTE E SICUREZZA

Marche Multiservizi pone da sempre la sua attenzione sulle norme di buon comportamento in materia di salute e sicurezza in tutte le fasi del lavoro e gestisce le proprie attività utilizzando le migliori metodologie per lavorare in sicurezza in ogni occasione. Nel 2015 l'Azienda ha assorbito le due controllate estendendo le procedure del Sistema integrato Qualità Sicurezza Ambiente ed Energia e le relative certificazioni a tutti gli operatori ed attività. Nel 2015 il 100% degli operatori sono **certificati OHSAS 18001:2007**. È proseguita l'azione di coordinamento e controllo in materia di sicurezza per tutti gli attori coinvolti a vario livello nei processi produttivi, estendendo anche ai fornitori il sistema di monitoraggio/indagine degli infortuni occorsi e il sistema di visite e controlli sul campo, effettuando anche 3 Verifiche Ispettive Esterne.

Il Servizio Sicurezza e Ambiente ha ulteriormente incrementato i sopralluoghi verbalizzati ai cantieri temporanei e/o mobili effettuando, nel corso del 2015, ben 267 ispezioni (nel 2014 erano state 248). Tali controlli hanno riguardato cantieri del pronto intervento e cantieri di manutenzione straordinaria e programmata oltre a cantieri di aziende con appalti specifici. Prosegue 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 miglioramento dei livelli di sicurezza.

Effettuare sopralluoghi è anche uno strumento per aumentare la sensibilità sugli argomenti di prevenzione e protezione anche presso gli operatori delle ditte terze che lavorano per l'Azienda. Il Servizio Prevenzione e Protezione redige anche il report periodico **trimestrale sugli eventi accaduti**. 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 dei docenti 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 e degli operatori.

Indici di infortunio	2013	2014	2015
Indice di frequenza	52,2	45	46,7
Indice di gravità	1,76	0,96	1,87
Indice di incidenza	8,4	7,3	7,5
Durata media degli infortuni (gg)	33,8	21,4	40
Numero di infortuni	50	43	44
di cui numero di infortuni in itinere	6	0	0

(* tutti gli indici sono stati ricalcolati considerando solo gli eventi superiori a 3 gg)

Leggendo i valori riepilogati in tabella, si nota un peggioramento degli indici legati agli infortuni. In particolare, lo scostamento negativo di fondamentale rilevanza è quello dell'indice di gravità

che passa da 0,96 a 1,87. Se si considerano anche gli infortuni di durata inferiore ai 3 giorni l'indice di frequenza passa a 55,2, mentre quello di gravità si attesta a 1,9. Un punto di attenzione va rivolto su 3 specifici eventi che contano un numero molto elevato di giorni di assenza ma che molto probabilmente, nell'anno in corso, potrebbero subire la modifica dello stato passando da infortuni a malattie facendo scendere tutti gli indici, in particolar modo l'indice di frequenza (attestandolo ad un valore inferiore al 2014).

Il presidio costante del pool di persone, costituito dal Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione e dal suo staff, oltre ai Responsabili Sicurezza per i Lavoratori, compreso il Direttore del Personale, evidenzia come 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 di frequenza per aree	2013	2014	2015
servizi a rete	34,1	19,5	40,3
servizi ambientali e cimiteriali	98,2	94,4	80
attività di coordinamento	8,4	8,5	12,2

(* tutti gli indici sono stati ricalcolati considerando solo gli eventi superiori a 3 gg)

L'ottimo indice della Funzione Reti del 2014 non è stato mantenuto, il valore è di poco superiore rispetto agli anni precedenti mentre si segnala un costante miglioramento dell'indice della Funzione Ambiente (diminuzione di circa il 15%)

Relativamente ai fornitori di lavori e/o servizi, si precisa che nella rilevazione annuale condotta sugli aspetti di sostenibilità è contemplata anche la tematica degli infortuni che nel 2015 sono aumentati di 3 eventi (+20%, tutti riferiti ad un unico fornitore). L'indice di incidenza degli infortuni dell'unico fornitore si attesta a 17,1. Questo risultato, seppur negativo, evidenzia una sempre più stretta collaborazione e comunicazione tra fornitori e committente e una sempre maggiore responsabilità da parte dei fornitori relativamente alle tematiche della sicurezza e sostenibilità. Inoltre, da un'indagine condotta tramite questionario rivolto ad un campione di fornitori che rappresentano circa l'80% del fatturato di Marche Multiservizi (si veda paragrafo dialogo con fornitori), va evidenziato che, nelle imprese analizzate, su 2/3 non risultano eventi infortunistici nel corso del 2015, ma il dato ancor più interessante è che non risultano incidenti nelle specifiche lavorazioni pro Marche Multiservizi Spa.

Infortunati ditte appaltatrici e terzi	2013	2014	2015
Infortunati sul lavoro di lavoratori di ditte appaltatrici e terzi	24	15	18

Oltre la metà della forza lavoro è stata sottoposta a visite periodiche da parte del medico competente, 355 visite preventive e/o periodiche.

Le analisi di laboratorio sono ulteriormente aumentate di quasi il 10% superando le 1900 prestazioni. Le visite ortottiche per i videoterminalisti segnano un calo ma è fisiologico vista la periodicità pluriennale.

Inoltre, i risultati delle attività mediche, hanno individuato personale con idoneità lavorative ma con limitazioni (n° 3) e idoneità con prescrizioni (n° 177).

Accertamenti sanitari	2013	2014	2015
Visite mediche preventive e periodiche (comprese eventuali spirometrie e audiometrie di base)	400	404	355
Visite videoterminalisti	28	113	63
Analisi di laboratorio e prestazioni ambulatoriali particolari (esami ematochimici, rx, specialistiche in genere)	313	1736	1903
Domande di Malattie professionali effettuate nell'anno	0	1	3

Il numero delle analisi è lievemente aumentato. Grazie alla gestione informatica, dal 2014 è variato il metodo analitico di calcolo, generando una discontinuità con il dato storico del 2013.

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. Come previsto nel testo unico della sicurezza il medico competente ha effettuato anche visite nei luoghi di lavoro segnalando all'occorrenza eventuali spunti di miglioramento legati alle condizioni di salute dei dipendenti.

Per incentivare uno stile di vita attento alla salute e per diminuire i rischi durante l'orario di lavoro, Marche Multiservizi ha esteso quanto già previsto dalla normativa vigente in senso restrittivo vietando l'assunzione totale di alcool durante l'orario di lavoro, in particolare per il personale addetto alla guida delle macchine operatrici e personale che potrebbe intervenire in luoghi con presenza di Gas o ambienti confinati.

Nel 2015 le segnalazioni di *near miss* (mancato incidente) sono state 7 e proprio per l'esiguo numero si è sensibilizzato il perso-

nale a comunicare i mancati infortuni affinché si possa migliorare l'efficacia della prevenzione.

Progetto Safety Culture

L'Azienda ha attivato nel mese di settembre 2015 il progetto Safety Culture, volto ad accrescere l'attenzione dei lavoratori sui temi della sicurezza, spostando la chiave di lettura dagli aspetti prettamente normativi al comportamento/atteggiamento da tenere per lavorare in sicurezza.

Il progetto si suddivide in una parte teorica di formazione in aula ed una parte di applicazione pratica espletata mediante la creazione di gruppi di lavoro tra gli operativi.

Il progetto interessa tutto il personale operativo dell'azienda ed i relativi responsabili. Nel dettaglio sono state programmate 32 ore di formazione teorica per i responsabili e 16 ore per gli operativi.

Il percorso d'aula è finalizzato a trasferire al personale coinvolto tecniche di analisi e risoluzione dei problemi (problem solving).

I gruppi di lavoro sono invece finalizzati ad un maggior coinvolgimento del personale nell'analisi delle cause che generano problemi nell'attività lavorativa.

Il personale sarà l'artefice di segnalazioni verso il vertice aziendale nonché dell'individuazione delle possibili soluzioni da adottare per una pronta e definitiva risoluzione.



REMUNERAZIONE E INCENTIVI

Tutti i dipendenti di Marche Multiservizi 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.

Il premio di risultato medio lordo 2015 di quadri, impiegati e operai (1.507 euro pro capite), definito nel Contratto Collettivo Integrativo, si basa anche su indicatori di sostenibilità: ad esempio, percentuale di raccolta differenziata, ore di formazione, indice di customer satisfaction, indici di non conformità in ambito di sicurezza, controlli scarichi industriali, pulizie serbatoi acqua, ecc... In aggiunta al premio di risultato collettivo, previsto dal vigente Contratto Collettivo Nazionale (C.C.N.L.) e dall'accordo sindacale sottoscritto con le Organizzazioni Sindacali (OO.SS.) e le Rappresentanti Sindacali Unitarie (RSU) aziendali, per il personale inquadrato nell'area direttiva nel 2015 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.

Nel 2015 l'azienda ha continuato ad utilizzare il sistema di Management by Objectives (MBO). Ad ogni Dirigente e Quadro aziendale sono stati pertanto attribuiti Progetti Obiettivo (derivanti dalle linee strategiche aziendali e da politiche di sostenibilità) e Indicatori Economici per area di competenza. A differenza degli anni precedenti, la terza componente degli MBO, rappresentata dalla valutazione da parte del diretto superiore, è stata sostituita dal nuovo modello di Leadership attivato all'interno dell'Azienda. Il modello di leadership prevede che la valutazione venga effettuata su 4 aspetti fondamentali:

- Focus sul servizio;
- Leadership esemplare;
- Gestione della complessità;
- Orientamento all'eccellenza.

A loro volta tali aspetti si suddividono ulteriormente come segue:

- Orientamento ai clienti e Consapevolezza Organizzativa per quanto riguarda l'aspetto del Focus sul servizio;
- Sviluppo dei collaboratori, Leadership del cambiamento e Team leadership per quanto riguarda l'aspetto della Leadership esemplare;
- Decisionalità e Flessibilità per quanto riguarda l'aspetto della gestione della complessità;
- Tensione verso l'eccellenza e Identificazione con l'azienda per quanto riguarda l'aspetto dell'Orientamento all'eccellenza.

Si evidenzia che oltre il 22% degli MBO ha riguardato aspetti legati alla Sostenibilità.

Nel 2016 l'azienda sostituirà il sistema MBO con la BSC (Balanced Scorecard). A tutti i Dirigenti e Quadri aziendali verranno

attribuiti dei progetti obiettivo suddivisi tra le quattro linee portanti del Piano dell'Azienda (eccellenza, crescita, innovazione ed efficienza costi). Per ciascun progetto obiettivo verranno previsti indicatori, target di riferimento, azioni per l'attuazione e relative scadenze. In aggiunta ai progetti obiettivo, verranno attribuiti obiettivi economici (per Dirigenti e Direttori) e valutazione basata sui comportami del Modello di Leadership. Le percentuali di ripartizione all'interno della BSC tra Progetti Obiettivo, Indicatori Economici e Valutazione Comportamentale differiranno a seconda che si tratti di Direttori, Dirigenti e Quadri. Il sistema BSC sarà oggetto di misurazione trimestrale e rendicontazione finale annuale.

Lo stipendio medio dei dirigenti di Marche Multiservizi è superiore del 46,74% rispetto a quello previsto dal minimo contrattuale (Contratto Confservizi).

Retribuzioni dirigenziali (mensili lorde)	2014	2015
Minimo contrattuale (A)	4.846	4.846
Minimo Marche Multiservizi (B)	5.800	5.800
Differenza % (B:A)	19,68%	19,68%
Stipendio medio MMS (C)	7.011	7.111
Differenza % (C:A)	44,66%	46,74%

Lo stipendio medio di operai, impiegati e quadri è sensibilmente superiore al minimo contrattuale, mentre quello minimo applicato da Marche Multiservizi è superiore del 10% per i quadri, del 3% per gli impiegati ed è allineato per gli operai rispetto al minimo previsto dal contratto nazionale Federgasacqua/Federambiente.

Retribuzioni mensili lorde per operai, impiegati e quadri	Stipendio minimo contrattuale (A)	Stipendio minimo Marche Multiservizi (B)	Differenza % (B:A)	Stipendio medio Marche Multiservizi (C)	Differenza % (C:A)
Quadri	2.930	3.211	10%	4.089	40%
Impiegati	1.599	1.654	3%	2.562	60%
Operai	1.439	1.599	11%	2.123	48%

Il salario tra uomo e donna è sostanzialmente allineato, addirittura nel caso dei Quadri, è leggermente superiore la retribuzione media femminile. Il diverso livello di professionalità e mansioni svolte tra operai/ie spiega la differenza delle retribuzioni medie.

Retribuzioni medie	Uomini	Donne
Dirigenti	7.123	7.077
Quadri	4.073	4.179
Impiegati	2.574	2.530
Operai	2.123	1.866

RELAZIONI INDUSTRIALI

Tutti i lavoratori sono coperti da Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro (CCNL), che definiscono le regole e le modalità per la gestione delle relazioni sindacali nei diversi livelli di rappresentanza: nazionale, territoriale e aziendale.

Nel corso del 2015 sono stati molteplici gli accordi sindacali, con lo scopo di tracciare le linee guida per una omogeneizzazione dei comportamenti gestionali nei diversi ambiti lavorativi dell'Azienda, e possono essere raggruppati secondo le seguenti classi di riferimento:

- orario ed organizzazione del lavoro;
- utilizzo tecnologie per la sicurezza dei siti e delle attività lavorative;
- acquisizioni di società controllate;
- gestione del personale, addestramento e formazione;
- addestramento e formazione su salute e sicurezza;
- funzionamento delle relazioni industriali e istituti sociali;
- riduzione delle eccedenze di personale con applicazione di ammortizzatori sociali e di incentivazioni economiche;
- valorizzazione della produttività.

Gli accordi hanno interessato tutte le aree Aziendali. Le tematiche relative alla salute e sicurezza sul lavoro hanno trovato ampio spazio nelle relazioni con i Sindacati.

I provvedimenti disciplinari, erogati nel 2015 nei confronti dei lavoratori di Marche Multiservizi, sono stati complessivamente 14, conformemente a quanto indicato nei contratti nazionali di lavoro applicati. Si è trattato di richiami scritti (4 casi), di trattute sullo stipendio (1 caso), di 7 sospensioni temporanee dal lavoro e infine sono state comminate 2 sanzioni di licenziamento senza preavviso.

Circolo ricreativo CRAL Marche Multiservizi

Come previsto dai contratti nazionali e dagli accordi locali, e in linea con la volontà di creare coesione tra i dipendenti, l'Azienda garantisce le risorse economiche per le iniziative del Circolo Ricreativo Aziendale Lavoratori (CRAL). 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, gare di pesca ecc. e prevede anche un contributo per accessi a parchi giochi, abbonamenti teatrali, corsi culturali, abbonamenti a palestre e piscine e attività sportive e stipula convenzioni con centri fisioterapici, esercizi commerciali

e agenzie turistiche.

Come consuetudine, nel periodo Pasquale, 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 e uova Pasquali di cioccolato vendute da AIDO Associazione Italiana per la Donazione di Organi, Tessuti e Cellule. Le stesse iniziative a favore di IOPRA e AIDO vengono ripetute anche nel periodo di Natale, acquistando degli alberelli di cioccolato e palline natalizie che vengono poi distribuite e regalate ai bambini nella serata della tradizionale tombola Natalizia.

AIDO in questa occasione ha devoluto il ricavato della vendita di tali palline a Sofia, una bimba di Montelabbate (PU) che dovrà recarsi in America per una cura specifica.

Sempre in occasione del Natale, il Circolo ha acquistato presso una ditta locale cesti natalizi con prodotti biologici prodotti da aziende della Provincia di Pesaro e Urbino e ha organizzato una tombola a cui hanno partecipato i Soci iscritti al CRAL insieme ai propri familiari, con un'animatrice per bambini molto apprezzata dai partecipanti.

Sempre nel periodo di Natale, il CRAL ha acquistato addobbi natalizi 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. Anche questi addobbi natalizi sono stati regalati 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 compresa l'iniziativa "Tutti i cuori di Rossana".

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

Isritti al Cral	2013	2014	2015
Lavoratori iscritti al circolo ricreativo aziendale sul totale dei dipendenti	484	491	509
Familiari	253	263	283
Pensionati	13	15	16
Totale	750	769	808

CLIMA INTERNO

L'indagine sul clima interno rappresenta uno strumento fondamentale nei processi di miglioramento continuo e di coinvolgimento e valorizzazione dei lavoratori.

Nel 2015 è stata avviata la prima indagine di clima interno. Nel mese di agosto un questionario anonimo, è stato consegnato a tutti i lavoratori, per verificare la soddisfazione del personale riguardo a:

- Ambiente di lavoro;
- Il ruolo;
- Il diretto superiore;
- La cultura aziendale;
- La soddisfazione personale.

La metodologia dell'indagine sulla soddisfazione dei lavoratori

La rilevazione sul clima interno viene condotta garantendo appieno l'anonimato dei rispondenti: il questionario viene consegnato in busta paga a tutti i lavoratori, lasciando un mese di tempo per la sua compilazione. A fianco della modalità cartacea, è stata data l'opportunità di compilare il questionario anche online. La valutazione sui risultati viene espressa con scale numeriche, sulle quali si individuano soglie corrispondenti a diversi livelli di soddisfazione: sotto i 50 punti i voti sono considerati insufficienti, fino a 59 siamo in una zona di non piena soddisfazione, tra 60 e 70 i voti esprimono un buon livello di soddisfazione e oltre tale soglia, da 70 in su, si parla di "elevata soddisfazione".

L'indagine ha visto la partecipazione del 66,30% dei dipendenti. L'indice di soddisfazione complessiva è stato di 65.

Le principali evidenze emerse dall'indagine e le nuove azioni di miglioramento verranno diffuse a tutti i lavoratori con un incontro specifico.

I progetti relativi alla formazione e alla sicurezza sul lavoro, i momenti di incontro con Presidente e Amministratore Delegato sono le iniziative più apprezzate.

Area della soddisfazione	Indice di soddisfazione complessiva	65
	Soddisfazione complessiva per il lavoro	63
	Soddisfazione rispetto alle aspettative	59
	Soddisfazione rispetto a un'azienda ideale	59
Area della motivazione	Mi sento motivato nel mio lavoro	64
	Sono contento di lavorare in Marche Multiservizi	78

A seguito dei risultati dell'indagine di clima l'azienda ha definito azioni da portare a termine nel corso dell'orizzonte 2016; in particolare:

- diffondere le informazioni relative alla politica retributiva attraverso articoli informativi, aggiornamenti su intranet aziendale e su attivazione di incontri nelle varie funzioni aziendali;
- aumentare la consapevolezza sui livelli di soddisfazione e qualità percepita dai clienti esterni dell'Azienda.





CAPITOLO 4

AZIONISTI E FINANZIATORI

OBIETTIVI RISULTATI

*avevamo detto di fare...
abbiamo fatto...*

Aggiornamento mini sito.

Il mini sito è stato aggiornato.

Avviare tavolo di ascolto congiunto o un piano di incontri diretti con Azionisti di riferimento.

Sono stati svolti incontri con Azionisti (6 incontri sui servizi svolti nelle aree di appartenenza e 35 incontri con singoli comuni su varie tematiche).

TARGET FUTURI

faremo...

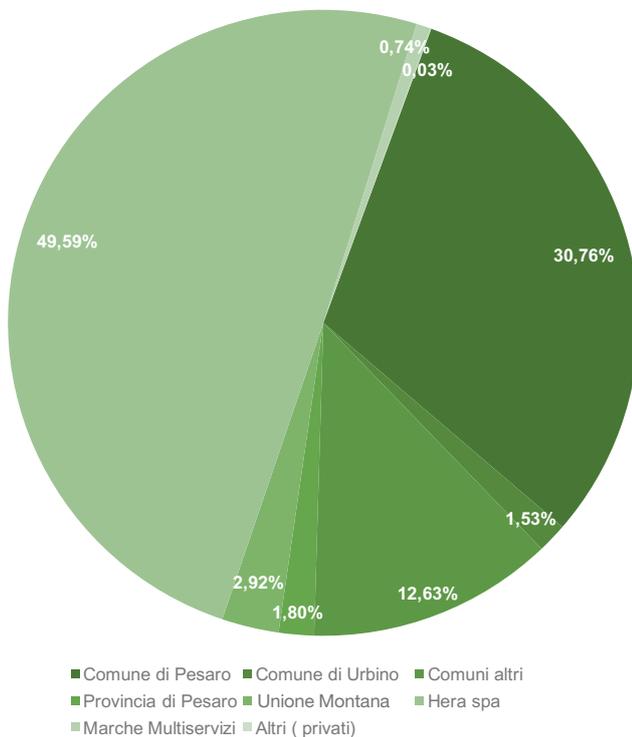
Realizzazione nuovo sito in allineamento con il Gruppo Hera.

Proseguire con un piano di incontri periodici.

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. Marche Multiservizi è costantemente impegnata ad assicurare ai propri stakeholder trasparenza, completezza e tempestività della comunicazione, a fornire risposte il più possibile puntuali ed esauritive alle esigenze e alle specifiche richieste attraverso diversi strumenti quali le presentazioni alla comunità finanziaria, i comunicati stampa, il sito internet e i rapporti diretti con gli investitori. Sin dalla sua costituzione, Marche Multiservizi adotta un sistema di governance tradizionale che ha l'obiettivo di rispondere alle aspettative di un'armonica crescita tra mercato e territorio: al vertice si trova il Consiglio di Amministrazione, che deve garantire la tutela degli azionisti, il rendimento del capitale investito e il soddisfacimento degli interessi degli stakeholder.

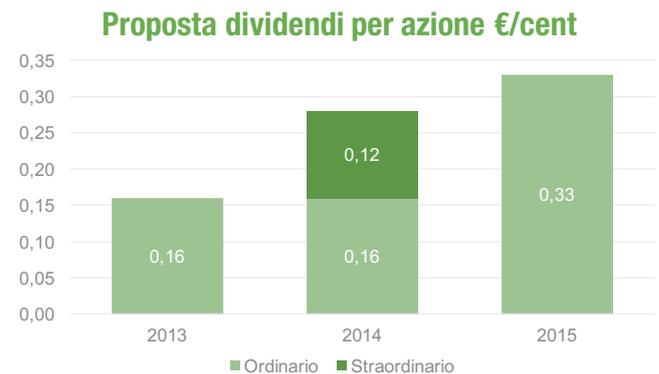
Composizione azionaria



Composizione azionaria (%)	2013	2014	2015
Comuni ed altri enti pubblici	55,35%	53,23%	50,01%
Soci non pubblici	44,65%	46,77%	49,99%
Totale	100,00%	100,00%	100,00%

Il dividendo: 33 centesimi ad azione per l'anno 2015

Il dividendo in crescita per l'anno 2015: 33 centesimi ad azione. La politica dei dividendi di Marche Multiservizi ha garantito pagamenti in crescita nel triennio.



Nel corso del 2015 è proseguita l'attività volta a consolidare la struttura finanziaria di Marche Multiservizi, in linea con l'obiettivo di mantenere un adeguato bilanciamento, sia per durata sia per tipologia di tasso, tra fonti e impieghi.

L'evoluzione dei fabbisogni finanziari viene monitorata attraverso un'attenta pianificazione, che permette di prevedere la necessità di nuove risorse finanziarie tenuto conto dei rimborsi dei finanziamenti in essere, dell'evoluzione dell'indebitamento, degli investimenti, dell'andamento del capitale circolante e dell'equilibrio delle fonti tra breve e lungo termine.

Marche Multiservizi intrattiene rapporti con diversi istituti di Credito, soprattutto a carattere regionale, verso i quali sta proseguendo con una politica orientata alla trasparenza e alla correttezza nelle comunicazioni.

La quota di Valore Aggiunto distribuito ai Finanziatori è stata di 0,8 milioni di €.

Finanziatori (migliaia di euro)	2013	2014	2015
Debiti verso banche	38.452	46.305	49.045
Altri debiti	77.530	62.625	46.349
Totale debito	115.982	108.930	95.394
di cui a breve	89.430	85.242	64.904
di cui a medio/lungo	26.552	23.688	30.490

CAPITOLO 5

AMBIENTE E GENERAZIONI FUTURE

HIGHLIGHTS



55,80%

Percentuale raccolta differenziata



93%

Percentuale di rifiuti recuperati



-3%

Rifiuti urbani raccolti smaltiti in discarica



Efficacia della depurazione

Sono giunti quasi al termine i lavori di potenziamento del sistema depurativo nel Comune di Cagli e di ampliamento del depuratore di Urbania.



47

Nuovi mezzi

45 alimentati a metano
2 mezzi elettrici



2.609

Studenti coinvolti in progetti di educazione ambientale

OBIETTIVI RISULTATI

*avevamo detto di fare...
abbiamo fatto...*

Ridurre del 2% i rifiuti urbani smaltiti in discarica.

Lo smaltimento dei rifiuti urbani in discarica si è ridotto del 3%.

Rilanciare con un progetto specifico la raccolta differenziata con uno specifico gruppo di lavoro.

È stato presentato ai comuni un nuovo progetto ed attuate alcune iniziative: raccolta congiunta plastica/lattine, creazione Isole Verdi per la raccolta del verde. Sperimentato un progetto di raccolta domiciliare del rifiuto indifferenziato.

Estendere la certificazione EMAS in tutta la filiera dei servizi di Igiene Ambientale.

Ottenuta certificazione EMAS nelle due discariche.

Favorire la definizione di linee guida regionali sulla Tracciabilità dei rifiuti.

La Regione Marche ha definito le linee guida. Redazione e pubblicazione report 2014.

Potenziamento dell'Impianto di Osmosi Ca' Lucio per il trattamento del percolato in sito.

Il nuovo impianto di osmosi a Ca' Lucio è stato attivato a giugno 2015.

Completare la progettazione generale ed esecutiva del primo lotto dell'ampliamento della discarica di Ca' Lucio.

È stato predisposto il progetto esecutivo delle fasi 1 e 2 nel mese di agosto. Attualmente è in fase di ultimazione la realizzazione del primo stralcio funzionale.

Ridefinire i sistemi di analisi delle acque in ingresso a impianti di potabilizzazione con individuazione dei principali possibili inquinanti.

Sulla base dell'antropizzazione del territorio abbiamo individuato delle sostanze che potrebbero ritrovarsi con maggiore probabilità in queste acque, ad esempio i fitofarmaci utilizzati in agricoltura. Avviato un programma di monitoraggio specifico per questi composti.

Progettazione definitiva per i lavori di intercettazione e nuovo sollevamento nel centro storico di Pesaro.

Nell'anno 2015 è stato redatto il progetto preliminare e avviato il progetto definitivo dell'intervento.

Espletamento gara e avvio lavori del collegamento fognario Gadana-Braccone.

Sono state ottenute tutte le autorizzazioni, ai sensi dell'art.158bis del D.Lgs.152/2006, finalizzate all'esecuzione dell'intervento ed è stato redatto il progetto esecutivo. L'espletamento della gara e l'affidamento dei lavori sono subordinati alla firma della convenzione fra Marche Multiservizi e Regione, che deve finanziare integralmente i lavori.

Realizzare il potenziamento depuratore Cagli Capoluogo e Urbania Capoluogo; avvio lavori del potenziamento depuratore di San Costanzo e adeguare il depuratore Urbino Est; realizzare la progettazione del nuovo depuratore Trasanni; adeguare depuratore Urbino Ovest; adeguare e potenziare il Depuratore di Borgheria Pesaro.

Depuratore Urbania stato avanzamento lavori al 85%; depuratore di Cagli giunto quasi a completamento. Depuratore di San Costanzo, Urbino Est, Urbino Ovest, Pesaro Borgheria sviluppato progetti e in alcuni casi anche eseguito i lavori.

Contenere le perdite e l'incremento dell'acqua non contabilizzata intorno a 1,5%.

Aumento perdite di rete 0,67% (mc/Km/g 6,83).

Riduzione dei consumi energetici del 3% su base annua 2013.

I consumi sono aumentati del 1,4% per la stagionalità avversa estiva in ogni caso i consumi specifici rispetto al 2013 diminuiscono del 7,8%.

Avviare la certificazione Energetica ISO 50001.

Conseguita la certificazione ISO 50001.

Acquisizione di almeno 10 automezzi a metano e uno elettrico.

È stato rinnovato il parco mezzi con 44 mezzi a metano e 2 mezzi elettrici.

TARGET FUTURI

faremo...

Presentazione del progetto di raccolta domiciliare ai sindaci e successiva estensione in 29 Comuni.

Migliorare la percentuale di RD al 60,9%.

Estensione app "Il Rifiutologo".

Estensione certificazione Emas per spazzamento stradale e parte Centri di raccolta.

Redazione e pubblicazione report sulle tracce dei rifiuti 2015.

Realizzazione potenziamento depuratore Cagli Capoluogo entro 2016.

Realizzazione potenziamento depuratore Urbania Capoluogo entro 2016.

Realizzazione potenziamento depuratore di San Costanzo entro 2016.

Diminuire acqua non fatturata 6,6 (mc/Km/g).

Automazione potabilizzatore San Francesco (realizzazione del 50%).

Riduzione consumi energetici illuminazione pubblica (II.PP.). Riqualficazione energetica II.PP. Comune di Pesaro.

Aumentare utilizzo del carburante metano sul totale utilizzato +10%.

Avvio progetto "Regala un albero" (iniziativa legata a bollettaNET).

PRODUZIONE E DISTRIBUZIONE DI ACQUA

Marche Multiservizi garantisce la distribuzione di acqua potabile agli utenti prelevando e trattando l'acqua "grezza" da varie tipologie di approvvigionamenti, fonti superficiali, sorgenti e falde sotterranee. Nel territorio di riferimento il volume idrico immesso in rete è stato di 34,03 milioni di mc, in aumento del 1,2% rispetto al 2014.

ACQUEDOTTO CIVILE - ACQUA IMMESA IN RETE

milioni di mc	2013		2014		2015	
	mc	%	mc	%	mc	%
ACQUA SUPERFICIALE	17,67	53,4%	17,53	52,1%	17,92	52,6%
DA FALDA	6,35	19,2%	5,72	17,0%	6,04	17,8%
DA SORGENTE	7,95	24,0%	9,46	28,1%	9,18	27,0%
DA ALTRI SISTEMI	1,11	3,3%	0,91	2,7%	0,89	2,6%
Totale	33,07	100,0%	33,62	100,0%	34,03	100,0%

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 la parte prevalente dei volumi totali trattati. Inoltre le sorgenti ad oggi destinate dalla Regione/Provincia alla captazione sono caratterizzate da limitati bacini acquiferi fortemente condizionati dalle precipitazioni atmosferiche e i pozzi sono in generale di modesta profondità e anch'essi risentono pesantemente delle condizioni climatiche. Solo il 9% circa dell'acqua distribuita può infatti essere considerata di profondità. È importante sottolineare che la potabilizzazione delle acque superficiali richiede impianti specifici di trattamento, impiego di prodotti chimici e una gestione complessiva più articolata e costosa di quella prevista per le altre fonti di approvvigionamento, oltre ad una quota che i gestori degli invasi chiedono per la mancata produzione di energia elettrica dovuta al prelievo di acqua dagli invasi stessi.

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 oltre 47.000 mc/giorno che da sola rappresenta quasi il 90% del potabilizzato giornaliero per un totale annuo di 17,43 milioni di mc. Altri sei impianti minori presenti sul territorio servono contribuiscono al trattamento di vario tipo (chimico-fisico ad osmosi inversa), per altri 7 milioni di metri cubi di acqua potabilizzata e distribuita mentre un quarto del distribuito viene solo clorato e rilanciato essendo acqua proveniente da sorgenti.

Il monitoraggio della risorsa idrica è un aspetto di notevole importanza ai fini della tutela delle acque. Il numero totale di

analisi sulle acque potabili è volontariamente ridotto rispetto all'anno precedente in considerazione delle buone qualità del prodotto rilevato in un lungo arco temporale. Non sono comunque diminuiti i controlli programmati, soprattutto sui parametri più significativi. Questo andamento è legato alla decisione di dedicare una particolare attenzione alle attività di supporto alla gestione operativa di reti ed impianti: personale del laboratorio ha infatti iniziato ad affiancare sul campo il personale degli impianti per la collaborazione alla realizzazione dei sistemi di disinfezione della rete e per ottimizzare le attività di controllo periodico del disinfettante residuo.

La rete di distribuzione gestita, si sviluppa per circa 4.549 chilometri (interamente mappata nel GIS) e serve 54 comuni e 283.066 cittadini. Le perdite di rete si incrementano rispetto al 2014 di 0,67% passando da 32,67% a 33,34% nel 2015.

ACQUA DISTRIBUITA (MILIONI MC)

	2013	2014	2015
immessa in rete	33,07	33,62	34,03
di cui fatturati all'ingrosso ad altri sistemi d'acquedotto	5,56	5,59	5,66
di cui fatturati alle utenze	16,58	16,46	16,43
di cui distribuiti	17,19	17,05	17,03
di cui non fatturati	10,92	11,57	11,93
di cui non contabilizzati	10,31	10,98	11,34
perdite di rete senza errori di misura e amministrativi %	31,19%	32,67%	33,34%
perdite globali di rete (perdite apparenti e fisiche)%	33,04%	34,42%	35,09%

Questo minimo incremento, dovuto principalmente alla vetustà delle condotte è stato contenuto grazie all'azione di ricerche attive di perdite. Nel 2015 la percentuale di rete sottoposta a ricerca attiva si è attestata a 13,6% con un incremento del 3,7% rispetto al 2014. Inoltre, Marche Multiservizi ha proseguito con la bonifica delle reti investendo 2,2 mln di euro.

RETE IDRICA SOTTOPOSTA A RICERCA ATTIVA PER PERDITE (%)

	2013	2014	2015
Percentuale di rete sottoposta a ricerca attiva di perdite (%)	18,0%	9,9%	13,6%
Lunghezza di reti sottoposte a ricerca attiva di perdite (km)	830	449	620
Lunghezza totale reti di acquedotto (km)	4.606	4.532	4.549

Relativamente alle perdite amministrative e al miglioramento del sistema di misura, nel 2015 Marche Multiservizi ha continuato il piano di sostituzione programmata dei contatori con l'installazione di 4.696 contatori (+41,9% rispetto al 2014) di nuova generazione a rulli protetti e con un alto standard di precisione della misura (classe C) (nel rispetto del piano ATO - Precisione misura) a cui si sono aggiunte le sostituzioni ordinarie per guasto arrivando a 6.326 unità riammodernate (+23,4% in totale rispetto al 2014).

n.	2013	2014	2015	2015 su 2014
Contatori sostituiti	5.356	5.127	6.326	23,4%
di cui programmati	4.025	3.310	4.696	41,9%

Nel 2015 è continuata l'attività di suddivisione della rete acquedottistica in "distretti" per il controllo delle pressioni di rete, gestiti e telecontrollati. I distretti stanno portando importanti benefici principalmente gestionali con la riduzione del numero degli interventi ma anche ambientali con la riduzione dei consumi idrici ed energetici.

Che cos'è il "distretto" idrico

Il "distretto" si fonda sul principio che nelle ore notturne vi è una riduzione del consumo idrico per cui la pressione dell'acqua nelle condotte aumenta e determina un elevato stress delle tubazioni, con conseguente incremento delle rotture e delle perdite idriche. I «distretti» sono zone con caratteristiche altimetriche simili in cui è possibile ridurre la pressione mantenendola costante di notte e di giorno, ma ad un livello tale da garantire il soddisfacimento del fabbisogno idrico dell'utenza. La realizzazione del distretto consiste nell'isolare una porzione di rete di distribuzione, attraverso la chiusura di saracinesche e l'installazione di un misuratore di pressione da collocare nel punto di ingresso (unico) dell'acqua. Passaggio fondamentale del modello è l'individuazione dell'opportuno valore della pressione nelle varie fasce orarie. Tale progetto è in grado quindi di sviluppare i seguenti vantaggi:

- riduzione delle perdite;
- riduzione degli interventi di riparazione e dei disagi agli utenti;
- riduzione di costi di energia elettrica, potabilizzazione, etc...
- incremento della disponibilità di acqua per il fabbisogno degli utenti;
- allungamento della vita utile delle condotte.

COMPOSIZIONE DELLA RETE IDRICA (%)

	2013	2014	2015
materiale plastico	64,7%	64,4%	64,5%
acciaio	23,0%	22,9%	22,6%
ghisa	7,4%	7,8%	8,1%
cemento amianto	3,1%	3,0%	3,0%
altri materiali	1,8%	1,9%	1,8%
TOTALE	100,0%	100,0%	100,0%

L'utilizzo di materiali diversi dal cemento amianto nelle nuove reti o in quelle oggetto di manutenzione straordinaria, nel tempo ne fa progressivamente diminuire la quota nella composizione della rete idrica, che nel 2015 si attesta al 3%.

L'OMS non reputa pericolosa l'ingestione di fibre di amianto, il

cui controllo non è previsto dalla normativa sull'acqua potabile. Marche Multiservizi ha comunque effettuato dei controlli indiretti, mirati al controllo dell'aggressività dell'acqua verso la matrice cementizia delle tubazioni in cemento amianto secondo il metodo "indice di aggressività" elaborato da AWWA, ripreso da EPA e riportato nella circolare del Ministero della Sanità n.42 del 1/8/1986. Secondo questo metodo, valori dell'indice sopra il 12 fanno ritenere l'acqua come non aggressiva e quindi non in grado di rimuovere le fibre di amianto dalle tubazioni. Il punto di controllo scelto dall'Azienda è l'uscita del potabilizzatore di San Francesco di Saltara: da qui infatti parte una lunga tubazione che presenta vari tratti in cemento-amianto. I valori riscontrati nelle 12 determinazioni sono sempre risultati superiori a 12, ampiamente sopra il valore minimo per considerare l'acqua come non aggressiva.

QUALITÀ DELLA DEPURAZIONE

Nel 2015 Marche Multiservizi ha gestito il servizio di fognatura e depurazione in 54 Comuni della Provincia di Pesaro e Urbino. La rete fognaria gestita è lunga oltre 2.000 km (dato stimato) e copre l'89% del fabbisogno del territorio. Marche Multiservizi ha istituito da anni un gruppo di lavoro dedicato alla rilevazione delle condotte fognarie al fine di mapparle puntualmente nel sistema cartografico.

La depurazione dei reflui è gestita in modo diretto con 106 depuratori situati nella Provincia di Pesaro e Urbino così dimensionati:

Consistenza e Potenzialità impianti di Depurazione		2013	2014	2015
impianti grandi (> 10000ab/eq) (Pesaro "Borgheria" e Gabicce Mare)	n	2	2	2
impianti medi (>=2000 - 10000< ab/eq)	n	26	26	27
impianti piccoli (<2000 ab/eq)	n	77	77	77
totale		105	105	106

La capacità depurativa complessiva per il territorio è di 300.516 abitanti equivalenti.

Il servizio di depurazione copre l'80% degli abitanti equivalenti nel territorio servito. Tali valori di copertura sono decisamente più elevati rispetto alla situazione nazionale (85% degli italiani serviti da rete fognaria e 70% da un impianto di depurazione, secondo il Rapporto Blue Book 2009 di Utilitatis).

Il sistema depurativo si compone di reti fognarie di collettamento e impianti di depurazione o trattamento delle acque reflue.

Le reti per la raccolta ed il convogliamento delle acque reflue urbane sono costituite da:

1. reti nere - raccolgono acque reflue domestiche;
2. reti bianche - raccolgono acque meteoriche;
3. reti miste - raccolgono in un'unica condotta acque reflue domestiche e quelle meteoriche.

Per aumentare l'efficienza dei sistemi depurativi, l'Azienda ha già realizzato notevoli investimenti finalizzati sia allo sdoppiamento delle reti miste (bianche/nere) sia al potenziamento di alcuni depuratori. L'adozione di questa politica permetterà, nel prossimo futuro, di concentrare i poli depurativi sempre più ad alta efficacia ed efficienza eliminando così i piccoli impianti, non adeguati a far fronte al futuro sviluppo urbanistico.

Nel 2015 Marche Multiservizi, nel rispetto della programmazione del Piano d'Ambito dell'AATO 1 Marche Nord, su sei impianti di depurazione (Cagli Capoluogo, Urbina Capoluogo, San Co-

stanzo, Urbino Est, Urbino Ovest, Borgheria Pesaro), ha sviluppato progetti e in alcuni casi anche eseguito lavori, prevedendo il completamento entro il 2018. Le tipologie di intervento sono tutte riconducibili ad ampliamenti e potenziamenti, indispensabili per far fronte a futuri sviluppi urbanistici e/o per ottemperare a quanto richiesto dalla normativa nazionale ed europea.

Le scelte tecniche e di processo fatte per gli interventi in corso di progettazione ed esecuzione, sono fondate sul massimo rispetto dell'ambiente ed il contenimento dei costi energetici. D'altra parte, per alcuni potenziamenti, date le particolari condizioni di processo e l'esiguità degli spazi destinati all'ampliamento, si è dovuto ricorrere a processi maggiormente energivori per garantire le performance richieste.

CONTROLLI AGLI IMPIANTI DI DEPURAZIONE MINORI DI 10.000 ABITANTI EQUIVALENTI

Numero di impianti Marche Multiservizi:	104
Numero di controlli analitici che hanno dato un risultato conforme rispetto ai limiti di legge (BOD5, COD, Solidi Sospesi Totali): (537x3) totale:	1.611
Percentuale di controlli analitici che hanno dato un risultato conforme rispetto ai limiti di legge (BOD5, COD, Solidi Sospesi Totali):	100%

Il ciclo idrico integrato si conclude con la reintroduzione nell'ambiente delle acque reflue raccolte dalla rete fognaria e trattate in impianti di depurazione.

Dal processo di depurazione sono stati prodotti oltre 11.200 tonnellate tra fanghi e vagli (in leggero aumento rispetto al 2014 di circa l'1%). Questo dato risente del progressivo miglioramento dei trattamenti depurativi e dal costante ampliamento della rete di raccolta delle acque nere e miste.

Residui del processo di depurazione (t)	2013	2014	2015
fanghi	9.785,89	10.206,14	10.542,51
vagli	377,94	413,79	396,90
dissabbiatura (letti di essiccamento)	318,44	526,11	308,22
totale	10.482,27	11.146,04	11.247,63
Residui per abitante equivalente (Kg)	35	37	37

I rifiuti prodotti dalla depurazione sono stati smaltiti pressoché interamente nelle discariche gestite da Marche Multiservizi.

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).

CONSISTENZA IMPIANTI GESTITI	2013		2014		2015	
	Abitanti equivalenti	Portata mc/anno	Abitanti equivalenti	Portata mc/anno	Abitanti equivalenti	Portata mc/anno
Impianti grandi (più di 10.000 ab/eq)	139.600	8.465.522	139.600	8.302.355	139.600	7.727.930
Impianti medi (tra 2.000 e 10000 ab/eq)	107.800	6.812.607 (1)	107.800	7.970.452 (1)	107.800	8.031.311 (1)
Impianti piccoli (meno 2.000 ab/eq)	52.116	3.653.361 (1)	52.116	3.153.991 (1)	53.116	3.166.022 (1)

(1) Dato parzialmente stimato

EFFICACIA ABBATTIMENTO CARICO INQUINANTE T / %	IMPIANTI GRANDI			IMPIANTI MEDI/PICCOLI		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015
COD	4.260	3.635	4.289	2.301	2.661	2.852
	96,3%	95,9%	95,8%	90,4%	93,7%	92,9%
BOD5	2.221	1.974	2.425	1.318	1.332	1.502
	98,2%	98%	98%	95,9%	95,6%	95,7%
Azoto totale	446	338	350	341	353	383
	82,0%	75,8%	78,5%	94,1%	95,8%	95,1%
SST	2262	2290	3313	1.808	1.721	1.862
	97,8%	97,4%	97,8%	93,8%	93,2%	94,0%
Fosforo (P) *	57,72	51,62	69	-	-	-
	88,2%	90,7%	92,5%	-	-	-

* I dati relativi al fosforo non sono richiesti dalla normativa per i piccoli e medi impianti

QUANTITÀ TRATTATA	IMPIANTI GRANDI (PESARO E GABICCE)			IMPIANTI MEDI/PICCOLI		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015
Q.trat. mc/giorno	23.193	22.746	21.172	28.674	30.478	30.678

Nel corso del 2015 sono stati efficientati, dal punto di vista del trattamento depurativo, l'impianto di depurazione di Sassocorvaro Mercatale e Apecchio, trasformandoli da filtri percolatori a depuratori di tipo a fanghi attivi. Questo è stato possibile con la ristrutturazione di vasche esistenti e destinandole a funzioni diverse dalle precedenti senza dover ricorrere a progettazione esterna.

Inoltre sono in corso potenziamenti ed adeguamenti di altri 2 impianti di depurazione (Cagli Capoluogo e Urbana Capoluogo).

Nell'anno 2015 è stata installata una nuova centrifuga presso il depuratore di Borgheria, che assicurerà una gestione più costante e coerente del processo di depurazione della linea acque.

L'efficacia del sistema depurativo, come dettagliatamente sopra descritta, è monitorata in modo sintetico per tutti gli impianti (grandi, medi, piccoli) con un indicatore KPI di processo (legato ai limiti di legge) "Qualità dell'acqua depurata rispetto ai limiti di legge (limite legge 100%)". 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 106 gestiti).

Qualità dell'acqua depurata rispetto ai limiti di legge (valore ottimale <100%): Marche Multiservizi (%)*	2013	2014	2015
Qualità dell'acqua depurata rispetto ai limiti di legge (valore ottimale <100%) (BOD5, COD, Solidi Sospesi Totali, azoto ammoniacale, fosforo, azoto totale) (%)	30%	29%	33%
Potenzialità degli impianti esaminati (Abitanti Equivalenti)	139.600	139.600	139.600

*É riferito soltanto agli impianti con oltre 10.000 abitanti equivalenti.

ACQUISTO DI REATTIVI CHIMICI PER IL SISTEMA DEPURATIVO (T)

Reattivo chimico	Fase di trattamento	2013	2014	2015
Ipoclorito di sodio	disinfezione	641,1	772,5	724,15
Polielettrolita	disidratazione	42,3	30,9	45,05
Alluminato	abbattimento fosforo/terziario	414,5	237,3	300,96
Cloruro ferrico		98,6	96,9	86,40
Ossigeno liquido	ossidazione/nitrificazione	122,9	106,2	128,69
Soda	ossidazione/nitrificazione	14,8	15,1	18,20

Vista la vicinanza alla costa, le autorizzazioni allo scarico degli impianti di Borgheria e Gabicce 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 3.000 UFC/100ml. Da evidenziare che gli scarichi degli impianti gestiti da Marche Multiservizi sono sempre sotto il limite minimo imposto anche nei restanti mesi.

RIFIUTI RACCOLTI

MMS gestisce il servizio di igiene urbana in 40 comuni della provincia di Pesaro e Urbino e in 6 comuni della provincia di Ancona, per una popolazione complessiva di 270.782. Il sistema di gestione dei rifiuti di MMS è caratterizzato da tre servizi principali:

- raccolte territoriali, per utenze familiari;
- raccolte domiciliari, per utenze non domestiche produttrici di rifiuti assimilati agli urbani;
- centri di raccolta differenziata.

Il sistema è inoltre integrato dalla raccolta domiciliare dei rifiuti ingombranti gratuita (a chiamata e su appuntamento), compresi i rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche quali frigoriferi e lavatrici, di rifiuti verdi e di alcune tipologie di rifiuti pericolosi da specifici esercizi (come pile e farmaci).

Per garantire una più elevata efficienza ed efficacia del sistema di Raccolta Differenziata monomateriale è stato sviluppato un progetto di razionalizzazione ed implementazione delle isole ecologiche.

La riorganizzazione del sistema di raccolta stradale ha previsto le seguenti azioni:

1. Accorpamento razionale dei cassonetti per agevolare il conferimento dei cittadini;
2. Completamento isole ecologiche con almeno un cassonetto per ogni tipologia di materiale raccolto (vetro, carta, plastica, organico);
3. Potenziamento della raccolta differenziata sul territorio attra-

- verso la creazione di nuovi punti di raccolta;
4. Sostituzione cassonetti usurati.

Il sistema delle Isole Ecologiche ha i suoi punti di forza in:

- Elevato rendimento in termini % RD;
- Comodità per l'utente nel conferimento di tutte le filiere nei singoli punti di raccolta;
- Conferimento sempre possibile in tutti i giorni e orari;
- Può essere garantito un servizio di raccolta in buona parte automatizzato, con minore impatto ambientale per minore utilizzo di automezzi e costi di servizio più contenuti (impatti da traffico, emissioni, polveri sottili);
- Elevata qualità del lavoro (alta professionalità, minori infortuni, minore incidenza malattie professionali).

I Centri di Raccolta

I Centri di Raccolta sono spazi attrezzati a disposizione di tutti i cittadini (utenze domestiche e non domestiche, es. commerciali) per le raccolte differenziate dei rifiuti urbani ed assimilati, in particolare i rifiuti che, per natura o dimensione, non possono essere conferiti nei cassonetti stradali o tramite le raccolte porta a porta. In particolare possono ricevere, a titolo esemplificativo, le seguenti tipologie di rifiuto da smaltire poi in discarica e/o avviare a recupero: rifiuti ingombranti, come quelli costituiti da vecchia mobilia d'arredamento; apparecchiature elettriche e elettroniche fuori uso, quali grandi e piccoli elettrodomestici,



Mappa Centri di Raccolta Differenziata MMSambiente

lampade al neon ed a basso consumo di energia (RAEE); sfalci d'erba da giardino, potature di siepi e cespugli e grandi potature di alberi adulti; legno; materiali in metallo; inerti, provenienti esclusivamente da piccoli lavori a livello domestico; oli esausti vegetali e minerali; pile e batterie, incluse quelle dismesse delle proprie autovetture; farmaci scaduti; indumenti e calzature usati; carta e imballaggi in carta e cartone; imballaggi in plastica; vetro; lattine e barattolame in genere; vernici e barattoli con residui di prodotto; etc...

Le suddette tipologie di rifiuto urbano e/o assimilato potranno essere trasportate e conferite al Centro esclusivamente con proprio veicolo di proprietà o, in alternativa, in caso di utenze non domestiche, con mezzi debitamente autorizzati al trasporto dei rifiuti (anche se con iscrizioni semplificate) ed accompagnati da formulari di identificazione dei rifiuti. MMS gestisce una rete di 17 Centri di Raccolta, garantendo una copertura del territorio capillare e diffusa.

La raccolta dei rifiuti urbani

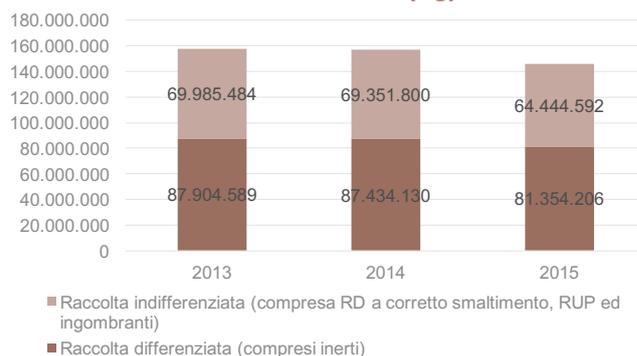
Marche Multiservizi articola il servizio di igiene ambientale in quattro attività principali: raccolta indifferenziata dei rifiuti, raccolta differenziata, spazzamento e pulizia arenili.

Rifiuti raccolti (kg)	2013	2014	2015	2015/2014
Raccolta differenziata (senza inerti)	77.235.239	79.182.740	79.987.686	1,0%
Raccolta differenziata (inerti)	10.669.350	8.251.390	1.366.520	-83,4%
Raccolta indifferenziata (compresa RD a corretto smaltimento(1), RUP ed ingombranti)	69.985.484	69.351.800	64.444.592	-7,1%
Totale raccolta ai fini del calcolo di RD	157.890.073	156.785.930	145.798.798	-7,0%
Rifiuti raccolti da pulizia arenile	8.293.530	9.168.864	10.388.225	13,3%
Rifiuti raccolti da Spazzamento	8.100.660	8.724.849	11.273.870	29,2%
Totale Rifiuti Raccolti Generale	174.284.263	174.679.643	167.460.893	-4,1%
Abitanti	271.198	271.705	270.782	-0,3%
Kg per abitante di rifiuti da RD	285	291	295	1,4%
Kg per abitante di rifiuti da Raccolta	582	577	538	-6,7%
Kg per abitante di rifiuti totali (comprensivi arenile e spazzamento)	643	643	618	-3,8%

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

La quantità complessiva di rifiuti urbani raccolti nel 2015 è diminuita del 4,1%. I volumi riferibili al solo servizio di raccolta (dato utile per il calcolo della Raccolta Differenziata) sono stati 145,8 mila tonnellate (-7,0% sul dato 2014) incidendo positivamente anche in termini di produzione pro-capite di rifiuti attestata a 538 kg/abitante, in contrazione di circa il 6,7% rispetto al dato 2014.

Rifiuti Raccolti (Kg)



La raccolta stradale resta il sistema di raccolta prevalente in 41 comuni serviti, pari al 74% della popolazione servita. Segue il sistema porta a porta Integrale e parziale, in 9 comuni, per il restante 26%.

I rifiuti urbani raccolti per destinazione

Nel 2015 è proseguita la riduzione dei rifiuti smaltiti in discarica (-3 punti percentuali rispetto al 2014), secondo gli obiettivi di Marche Multiservizi stabiliti in linea con le norme nazionali ed europee. Nel 2015 la quota di rifiuti urbani smaltiti in discarica è pari al 37,3%.

Rifiuti urbani raccolti per destinazione (a valle di pretrattamenti): Marche Multiservizi (%)	2013	2014	2015
discarica	43,2%	40,3%	37,3%
compostaggio/selezione/stabilizzazione biologica	9,4%	4,7%	8,2%
impianti di terzi	47,4%	55,0%	54,5%
TOTALE	100,0%	100,0%	100,0%

Iniziative per la prevenzione dei rifiuti

La Direttiva europea 2008/98/CE relativa ai rifiuti, recepita nella normativa italiana con il D.Lgs. 205/2010, definisce la seguente gerarchia in materia di prevenzione e gestione dei rifiuti:

- prevenzione;
- preparazione per il riutilizzo;
- riciclaggio;
- recupero di altro tipo, per esempio il recupero di energia;
- smaltimento.

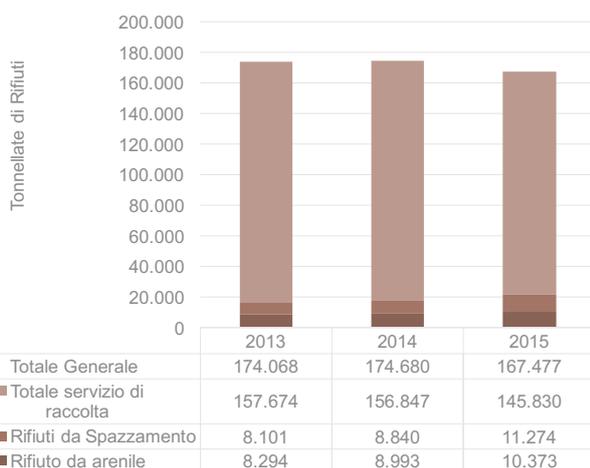
MMS, pur operando come gestore della raccolta rifiuti e quindi nel rispetto delle prerogative degli amministratori responsabili della pianificazione in materia di rifiuti, collabora a iniziative tese a incentivare la prevenzione dei rifiuti. In tal senso si è fatta parte attiva per la realizzazione dei CENTRI DEL RIUSO. Nel territorio gestito sono operativi quello di Pesaro, di Urbino, di Mercatale di Sassocorvaro (prossima apertura). I servizi di pulizia spiagge e spazzamento stradale, manuale e meccanico, sono in netto aumento coprendo ormai il 13% dei rifiuti raccolti.

L'attenzione alla raccolta nei territori serviti conferma e consolida i dati già positivi del 2014 consolidando l'indice di svuotamento del 100% a fronte di continua implementazione dei contenitori distribuiti sul territorio (+2,8%)

Numero di:	2013	2014	2015
contenitori per raccolta differenziata	31.330	36.912	37.961
cassonetti/campane per raccolta differenziata	-	15.541	15.741
bidoni per raccolta differenziata	-	21.371	22.220

La maggior parte dei rifiuti urbani derivanti dalla raccolta indifferenziata sono avviati a smaltimento o trattamento negli impianti gestiti, ad eccezione dei rifiuti raccolti nel territorio di Falconara Marittima che sono destinati allo smaltimento presso la Discarica sita nel Comune di 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.



Rifiuti speciali e servizi aggiuntivi per il territorio

Marche Multiservizi 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 nell'impianto di depurazione di Borgheria);
- bonifica amianto con personale specializzato per il prelievo, la rimozione e l'avvio allo smaltimento presso le discariche per rifiuti pericolosi;
- bonifica e ritiro di particolari rifiuti speciali quali cartongesso, guaine bituminose, lana di vetro e successivo smaltimento presso discariche per rifiuti non pericolosi;
- gestione piattaforma integrata di stoccaggio rifiuti inerti, ingombranti, legnami e scarti vegetali, finalizzata al recupero del materiale;
- spazzamento aree private e setacciamento spiagge in concessione.

I rifiuti prodotti dall'Azienda

Dai vari processi produttivi di Marche Multiservizi si generano rifiuti, solidi e liquidi che vengono gestiti in conformità alle norme vigenti e avviati a processi di recupero o di smaltimento. Nel 2015 quasi il 90% dei rifiuti è stato generato dallo svolgimento dei servizi di Igiene Ambientale, il 10% viene prodotto nell'erogazione del servizio della depurazione. I rifiuti prodotti dai servizi di Smaltimento di Igiene Ambientale sono perlopiù derivanti dal percolato degli impianti di smaltimento (si veda paragrafo precedente).

Marche Multiservizi continua a migliorare la percentuale di rifiuti autotrattati che ha raggiunto nel 2015 il 72% dei rifiuti prodotti.

Rifiuti speciali prodotti (t)		2013		2014		2015	
Servizio	Tipologie di Rifiuti	quantità rifiuti prodotti	% di smaltimento in imp. di Grupp	quantità rifiuti prodotti	% di smaltimento in imp. di Grupp	quantità rifiuti prodotti	% di smaltimento in imp. di Grupp
Ambiente Smaltimento e trattamento	Rif. da fosse settiche e imhoff, acque sgrondo, spazzamento strade, percolato, sovralli, compost, oli	115.981	31,7%	99.168	59,4%	106.342	69,6%
Potabilizzazione e Distribuzione Idrico	Fanghi Potabilizz. S.Francesco, Fanghi/graniglia Potabilizz di Borgheria, carboni, sostanze organiche, amianto, plastica, ferro - acciaio, materiali isolanti, legno, materiali da costruzione e demolizione, soluzioni acquose di scarto e oli	126	71,4%	250	31,6%	217	42,7%
Fognatura e Depurazione	Fanghi rif. da dissabbiamento, vaglio fanghi liquidi, rif. da pulizia imhoff, rif. da manutenzione rete fognaria	10.836	99,8%	11.740	99,1%	11.753	98,1%
Struttura - Officina - manutenzione sedi varie -	Apparecchiature fuori uso, pneumatici, rottami ferro, batterie, rifiuti e apparecchiature elettriche ed elettroniche, rifiuti sgrassaggio, oli	48	0,0%	230	0,0%	25	0,0%
Totale		126.991	38%	111.389	63%	118.337	72%

RIFIUTI SMALTITI

Il parco impiantistico gestito da Marche Multiservizi al 31 dicembre 2015 si compone complessivamente di due discariche attive, Ca' Asprete di Tavullia e Ca' Lucio di Urbino e quattro chiuse, Ca' Mascio di Montecalvo in Foglia, Ca' Guglielmo di Cagli, la Grancia di Pesaro e Via Saline di Falconara.

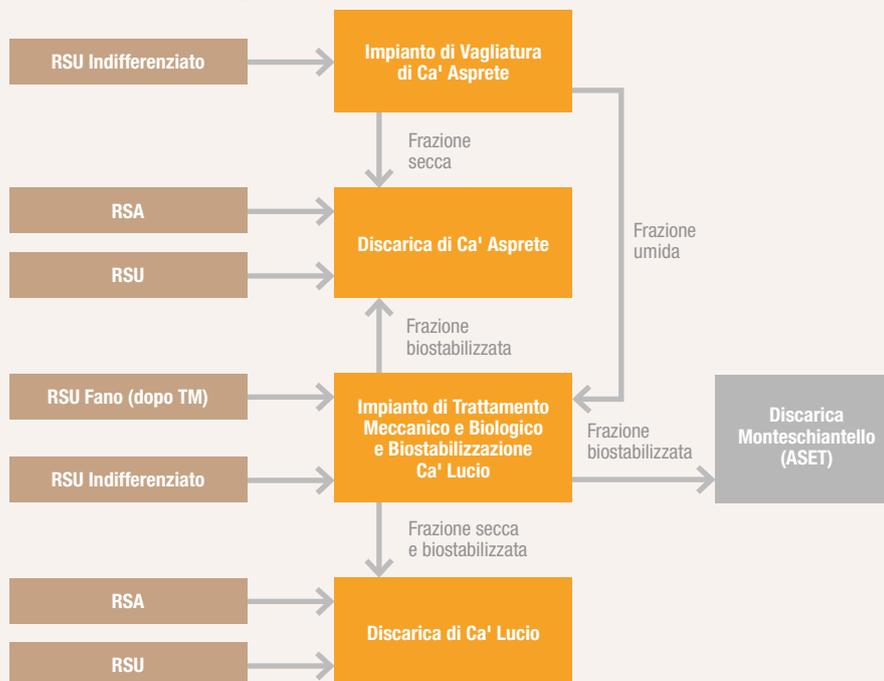
Il sistema di pretrattamento, in ottemperanza alla "Circolare Orlando", è costituito da due impianti di trattamento meccanico (TM) rispettivamente nelle discariche di Ca' Asprete e Ca' Lucio.

In quest'ultima il trattamento meccanico viene integrato con un impianto di biostabilizzazione generato dalla riconversione del precedente impianto di compostaggio, ottenendo un impianto di trattamento biologico (TMB), che è l'unico nel territorio provinciale.

Gli impianti in esercizio sono tutti certificati ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 ed EMAS e gestiti da Marche Multiservizi che detiene la proprietà di Ca' Asprete, a differenza di Ca' Lucio che è di proprietà dell'Unione Montana dell'Alto e Medio Metauro.

I due impianti di Trattamento Meccanico dei 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 la 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.



Dal 2015 anche l'impianto di Ca' Asprete ha dovuto dotarsi di T.M. che funziona identicamente a quanto descritto per l'impianto di Ca' Lucio con l'unica differenza che non procede alla stabilizzazione della parte organica che deve essere portata all'impianto urbinete.

Rifiuti smaltiti o trattati in impianti (t)		2013	2014	2015
Discariche	rifiuti urbani (compreso alghe)	75.625	66.970	62.116
	rifiuti speciali	41.805	65.901	64.219
	speciali direttamente conferiti	23.471	35.193	50.021
	Fanghi e sovralli di compostaggio/TMb	18.334	30.708	14.199
	Biostabilizzato per copertura rifiuti		1.914	8.631
	Totale conferiti alle discariche	117.429	134.785	134.966
Impianto Trattamento/selezione MMS			39.586	57.530
Compostaggio MMS		20.090	3.184	26

I dati degli anni precedenti sono stati aggiornati con i dati ufficiali MUD

L'operatività degli impianti di vagliatura a Ca' Asprete e di TMB a Ca' Lucio è iniziata in data 24.3.2014. Pertanto nel confronto numerico, i dati del 2014 difettano di circa tre mesi di pretrattamento rifiuti. Inoltre nel 2014 questi due impianti hanno operato con attività autorizzate che hanno subito una trasformazione nel corso dell'anno, passando da D13 (come inizialmente stabilito dall'ordinanza contingibile urgente della Provincia) a R3 (per il TMB) e R12 (per la vagliatura), da settembre 2014 a seguito del rilascio dell'autorizzazione definitiva. Perciò nel corso del 2015 gli impianti hanno operato esclusivamente in base alle ultime attività autorizzate R3 e R12.

Nel corso dell'esercizio 2015 sono stati smaltiti in modo definitivo negli impianti di Marche Multiservizi 134.966 tonnellate di rifiuti tra solidi urbani e speciali a fronte dei 134.785 del 2014. In termini assoluti gli impianti gestiti nel 2015 hanno trattato circa 192.522 tonnellate di rifiuti di cui, per il primo anno, circa il 30% trattati in impianti TM in seguito alle nuove indicazioni normative.

Il 100% dei rifiuti trattati è gestito in impianti in possesso dalla certificazione ambientale EMAS ed ISO14001.

La Discarica di Ca' Asprete di Tavullia (PU) è attiva dal 1992. Nel 2014 è stato realizzato il primo lotto dell'ampliamento per una volumetria di 420.000 mc dei 1.564.830 mc previsti dal progetto complessivo per una durata complessiva 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 prodotto oltre 114 milioni di kWh netti immessi in rete.

La Discarica di Ca' Lucio è attiva dal 1990 ma solo dal 2009 è gestita in modo diretto da Marche Multiservizi. L'impianto ha una volumetria totale autorizzata pari a 1.015.000 mc. Nel 2015 è stata avviata la realizzazione del primo stralcio esecutivo del lotto approvato con DGP 182/2013.

Le Discariche Ca' Mascio di Montecalvo in Foglia, e **Ca' Guglielmo** di Cagli (PU) sono gestite da Marche Multiservizi in ottemperanza al D.Lgs 36/03 art. 12, ovvero in "post gestione" per un periodo di 30 anni dalla chiusura degli impianti, mentre le discariche Grancia di Pesaro e Saline di Falconara Marittima (AN) sono gestite da Marche Multiservizi in base ad accordi stipulati con i Comuni.

Uno degli aspetti ambientali più rilevanti è rappresentato dalla gestione del percolato, che è il liquido derivante dalla decomposizione dei rifiuti. Ca' Lucio, Ca' Mascio, Ca' Guglielmo hanno impianti di trattamento ad osmosi che trattano il percolato in sito e le poche eccedenze vengono avviate ad impianti esterni, regolarmente autorizzati al trattamento di tale rifiuto liquido. Il trattamento in impianti esterni è utilizzato in tutte le altre discariche che non sono dotate di un sistema di trattamento in-situ del percolato.

	Percolato prodotto dalle discariche gestite (t)			trattato direttamente in sito (t)			% trattato in sito		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015
Discarica Ca' Asprete	25.246	26.734	27.299	-	-	-	0%	0%	0%
Discarica Ca' Mascio	13.613	11.678	14.842	12.475	11.653	14.842	92%	100%	100%
Ex-Discarica Falconara	2.072	2.188	1.961	-	-	-	0%	0%	0%
Discarica Ca' Lucio	46.030	40.463	45.029	9.819	16.905	28.208	21%	42%	63%
Discarica Ca' Guglielmo	19.289	12.837	15.192	14.351	12.469	14.234	74%	97%	94%
Discarica Grancia	-	3.136	1.560	-	-	-	0%	0%	0%
Compost Ca' Lucio	4.600	1.848	-	-	-	-	0%	0%	0%
Totale	110.850	98.885	105.882	36.645	31.027	57.284	33%	31%	54%

Tutti gli impianti hanno risentito di un anno abbondantemente piovoso aumentando sensibilmente il percolato prodotto (>7%). Il nuovo impianto di osmosi attivato a giugno 2015 a Ca' Lucio è in grado di trattare il 100% del percolato prodotto. L'impianto ha già portato i primi risultati, permettendo di trattare direttamente in sito tutto il percolato prodotto dall'entrata in funzione

e superando il 63% della quota annua.

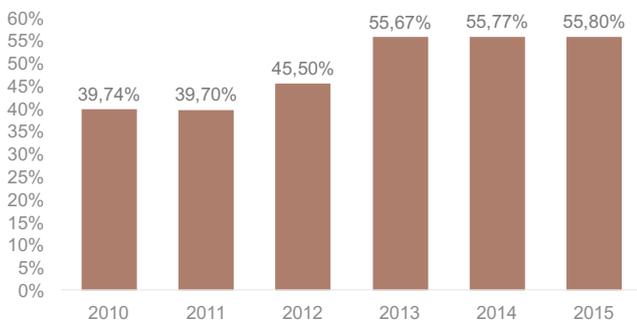
Ciò comporterà ricadute dirette su più aspetti ambientali: riduzione del traffico veicolare, riduzione rifiuti da smaltire o trattare. Verrà garantito un normale flusso delle acque meteoriche verso i recettori naturali.



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 da smaltire in discarica. Nel 2015 la raccolta differenziata è migliorata arrivando al 55,8%. I Comuni di Pesaro e Falconara anche nel 2015 hanno vantato una raccolta differenziata superiore al 60% dei rifiuti raccolti. Nel complesso la media pro-capite di materiale mandato a recupero è stata pari a 301 kg.

Raccolta differenziata (%)



Rispetto a quanto indicato nella tabella, vi sono alcuni Comuni che hanno dei sistemi misti di raccolta: Il Comune di Falconara, di Urbino e Gabicce Mare hanno sistemi misti (stradale e porta a porta) dove il servizio "porta a porta" interessa piccole zone del territorio per cui si possono considerare tra i 41 stradali; mentre nel Comune di Pesaro circa il 44% delle utenze (41.500 abitanti circa) è servito dal sistema porta a porta per cui sarebbe un dato da scorporare in parte dai 41 comuni "stradali" con relativo numero di abitanti serviti.

Raccolta differenziata (kg)	2013	2014	2015
Raccolta differenziata	87.904.589	87.434.130	81.354.206
Totale rifiuti raccolti	157.890.073	156.785.930	145.798.798
Rifiuti pro capite (Kg/ab/anno)	324	322	300
% Raccolta differenziata	55,67%	55,77%	55,80%

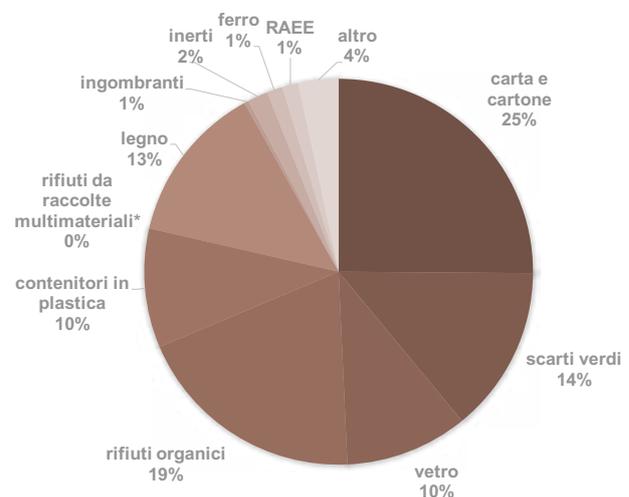
Rispetto al 2014 la percentuale di raccolta differenziata è sostanzialmente stabile a fronte di un calo importante nella quantità di inerti che, a seguito di una verifica normativa, sono consegnati ai Centri di Raccolta in quantità compatibili con una produzione domestica oppure devono essere accompagnati dal Formulario identificativo dei rifiuti e con mezzo iscritto all'albo gestori in caso di produzione artigianale. Tale procedura, nonostante le campagne di sensibilizzazione e comunicazione di MMS, ha prodotto un comportamento di disaffezione rispetto al loro corretto conferimento presso i CdR gestiti da Marche Multiservizi. Al netto della riduzione degli inerti, l'incremento della percentuale di RD è del 2,10%.

I buoni risultati ottenuti dall'Azienda 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 con una estensione delle aree coperte dal sistema di raccolta "porta a porta" e affiancato da un sistema di raccolta domiciliare per attività produttive e commerciali. Anche il servizio gratuito di raccolta per i rifiuti ingombranti e gli scarti vegetali è ormai esteso in tutti i comuni gestiti. I 17 Centri di raccolta differenziata (Fermignano, Gabicce Mare, Pesaro, Sant'Angelo in Vado, Urbania, Mercatello sul Metauro, Urbino, Carpegna, Vallefoglia, Falconara, Agugliano, Polverigi, Santa Maria Nuova, Mercatale di Sassocorvaro, Cagli, Fratte Rosa e Frontone a gestione diretta) e un Ecomobile (Stazione Ecologica Attrezzata Mobile) utilizzato nelle zone più lontane dai centri di Raccolta hanno completato il ventaglio di metodologie per la miglior raccolta differenziata possibile ad oggi.

Volumetria procapite contenitori per raccolta	2013	2014	2015	Δ% 2015/2014
differenziata (mc)	85,8	92,8	95,9	+3,4%
indifferenziata (mc)	48,4	48,0	48,0	+0,1%

I volumi a disposizione per la raccolta differenziata per l'utenza sono sempre in aumento segnando un ulteriore +3,4% anche nel 2015 sul 2014 ma con un +11% nel biennio appena concluso a testimonianza dello sforzo che MMS dedica all'obiettivo posto ormai da diversi anni, soprattutto in quelle realtà in cui è possibile aumentarne i volumi mantenendo nel contempo l'efficienza e l'economicità del servizio, rispettando la qualità dell'ambiente e la sicurezza sul lavoro.

Raccolta differenziata per tipologia



Ogni tipologia di rifiuto raccolto in modo differenziato ha un possibile riutilizzo nello stesso ciclo produttivo o in uno differente da quello originario, ad esempio:

- Il recupero di carta e cartone evita il disboscamento e consente di risparmiare acqua ed energia. La carta riciclata è utilizzata principalmente per la produzione di carta da pacchi, giornali e cartone di imballaggio.
- La plastica rappresenta per l'ambiente un problema perché rimane inalterata nel tempo ed è inattaccabile dagli organismi decompositori per centinaia di anni. La plastica raccolta dalla raccolta differenziata è inviata a impianti per il riciclo e può essere utilizzata per produrre panchine, giochi per bambini, componenti per auto, fibre per imbottiture, raccordi e manicotti per tubazioni, maglioni, guanti sportivi e tute da sci.
- Il vetro è un materiale che può essere riciclato facilmente consentendo un notevole risparmio di energia e di materie prime. Dal vetro raccolto si ottengono nuove bottiglie, barattoli per uso alimentare, lastre per finestre.
- Gli scarti vegetali provengono da sfalci e potature prodotte da parchi e giardini. Una volta raccolti vengono inviati

presso un impianto di compostaggio dove, dopo essere stati miscelati con altri rifiuti organici, viene riprodotto e accelerato in condizioni assolutamente controllate, il processo biologico di degradazione che avviene normalmente in natura. Al termine del processo viene prodotto compost (ammendante utilizzato in agricoltura e florovivaismo).

- 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.
- 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).

SULLE TRACCE DEI RIFIUTI

Anche nel 2015 si è voluto dare una risposta concreta a quello che normalmente chi effettua la raccolta differenziata si pone come domanda: "Dove va a finire la raccolta differenziata?" "Quanti materiali vengono effettivamente recuperati?". Fondamentale è dunque avere un buon controllo del processo di raccolta seguendo i rifiuti che rientrano nei contesti produttivi come nuova materia prima con notevoli vantaggi per l'ambiente. Nel 2014 è stato recuperato il 93% della quantità di verde, carta, organico, vetro, plastica, legno e metalli che i cittadini hanno differenziato, nel 2013 era il 91,3%.

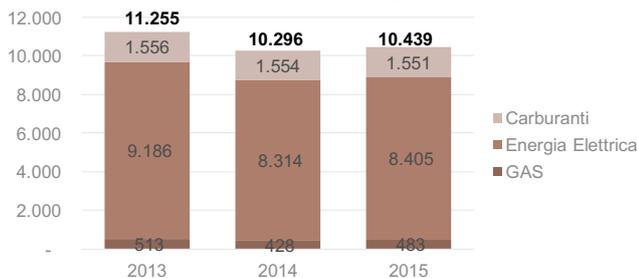
Gli 87 impianti che appartengono all'"economia circolare" del recupero, sono gestiti da 76 aziende che occupano complessivamente 9 mila persone e con un fatturato totale di circa 5 miliardi di euro. Il report sulla tracciabilità è stato riconosciuto a livello regionale come BEST PRACTICE ed è preso a riferimento dalla Regione Marche per la creazione di uno standard di report regionale.



CONSUMO DI ENERGIA E RISORSE

In linea con le politiche internazionali, europee e nazionali in materia di Energia, in Marche Multiservizi sta crescendo l'attenzione al contenimento dei consumi e all'efficienza energetica in modo sempre più dettagliato e integrato con le politiche e gli obiettivi industriali. Tale impegno, nel corso del 2015, ha portato Marche Multiservizi a compiere un ulteriore sviluppo del suo sistema di gestione dell'energia, consentendo buone pratiche di efficienza energetica e uso razionale delle risorse energetiche ottenendo, nel dicembre 2015, la certificazione ISO 50001. All'interno di tale contesto si inserisce l'obiettivo complessivo dei piani di miglioramento che prevedono di ridurre del 3% entro il 2016 i consumi energetici 2012 (11.984 tep).

Fabbisogno energetico



Nel 2015 il fabbisogno energetico di MMS si è attestato a 10.439 TEP in leggero aumento sul 2014 ma in contrazione del 7% relativamente al 2013. Il 2014 è stato un anno particolare che ha avuto un inverno mite ed un'estate piovosa e questo falsa i confronti con gli anni precedenti e con il 2015 che mostra una ottima riduzione dei consumi di energia elettrica relativamente agli anni precedenti escludendo appunto il particolare anno 2014. Nello specifico la siccità prolungata del 2015 ha portato un forte calo di erogazione di acqua dalle falde rendendo necessario attingere acqua in modo massivo dai fiumi utilizzando maggiormente i sistemi di pompaggio e potabilizzazione; tra luglio e novembre 2015 i consumi di energia elettrica hanno registrato un incremento di oltre il 10%.

Positivo è l'andamento dei consumi di energia elettrica necessari per l'erogazione dei servizi di Igiene Ambientale, in contrazione di circa 1,9%, nonostante l'entrata a regime degli impianti per il trattamento del percolato ad osmosi inversa attivati nei vari impianti di smaltimento e al potenziamento di nuovi centri di raccolta differenziata nel territorio.

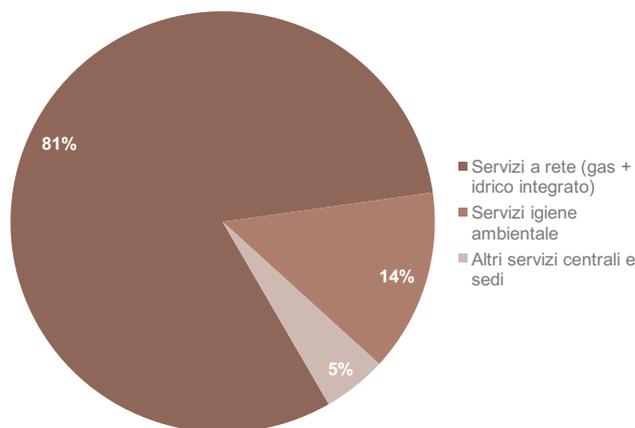
Anche il consumo di gas (483 TEP) aumenta di quasi il 13% sul 2014 ma in contrazione di quasi il 6% relativamente al 2013 con-

fermando il 2014 come anno con un inverno particolarmente mite. La maggior parte del gas metano viene utilizzato dal Servizio Distribuzione Gas per riscaldare il gas prelevato dalla rete Snam durante la fase di espansione nelle cabine di primo salto e per gli usi generici del processo di distribuzione gas.

I consumi di gas rappresentano meno del 5% del consumo di Energia dell'azienda.

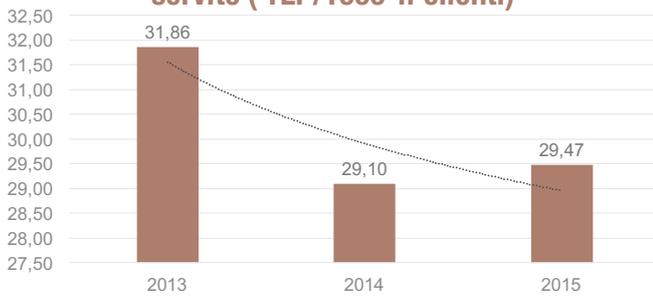
In lieve contrazione (-0,1%) è il consumo in termini energetici di Carburanti che migliora più sensibilmente per la dimensione ambientale per la conversione di una parte della flotta a metano. Il combustibile per autotrazione rappresenta circa il 15% dei consumi energetici di MMS e per oltre l'80% è utilizzato dal sistema raccolta e smaltimento rifiuti che comunque anche per i miglioramenti in termini di sistemi di raccolta ha avuto una contrazione di oltre il 2%.

Consumi Energetici per Area



La certificazione ISO 50001 ha introdotto nella gestione aziendale un cruscotto di indicatori di prestazione energetica sempre più articolato e specifico ai volumi caratteristici di servizio, in grado di verificarne l'andamento prestazionale mensilmente. L'indicatore più generale riguarda il consumo per singolo utente servito 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 TEP) e il numero dei clienti serviti. Il dato risultante, attestandosi a 29,47 TEP/Utente, è leggermente superiore al dato 2015 per l'eccezionale stagionalità 2014, ma inferiore di oltre l'8% a quello del 2013.

Usi energetici per migliaia di clienti serviti (TEP/1000*n clienti)



Anche nel 2015 le iniziative principali di risparmio energetico hanno interessato il Servizio idrico integrato e l'illuminazione sia di alcuni siti di Marche Multiservizi che di qualche piccolo contesto di illuminazione pubblica.

Nel Servizio Idrico Integrato l'impianto di Potabilizzazione di San Francesco, già fortemente efficientato negli ultimi anni con una contrazione dei consumi di circa il 23%, dal 2013 è stato oggetto di ulteriori interventi di efficientamento con la riqualificazione dei compressori aria e la riqualificazione energeti-

ca del sistema di pompaggio e l'approvvigionamento acque all'impianto. Sempre nell'idrico sono stati realizzati interventi di riqualificazione di pompaggi e circuitazione idraulica tra cui la centrale di sollevamento Sterpeti - Montefelcino e il ripartitore in loc. Petrella di Fermignano.

Inoltre, sono state realizzate riqualificazioni illuminotecniche di aree produttive interne ed esterne del potabilizzatore di San Francesco, del depuratore di Borgheria e delle due discariche di Ca' Asprete e Ca' Lucio, con l'installazione di proiettori a led più performanti che consentiranno di risparmiare almeno il 25% dell'energia destinata ad usi di illuminazione. Sempre nel servizio di Illuminazione Pubblica sono state realizzate due piccole riqualificazioni di illuminazione a led sul ponte e sul camminamento pedonale presso il Parco Miralfiore. L'insieme di tali interventi ha generato nel 2014-15 risparmi per circa 280 TEP (2,3%), che si inseriscono nel piano di efficientamento globale che prevedeva una contrazione dei consumi al 2017 del 3% su base 2013. Per il 2016 sono previsti investimenti con risparmi attesi modesti (circa 60 TEP) ad eccezione del Progetto di Riqualificazione dell'Illuminazione Pubblica della città di Pesaro che su un arco piano 2016-19 dovrebbe sviluppare risparmi per altri 580 TEP.

Illuminazione Pubblica

Il servizio Illuminazione oltre ai controlli ordinari, effettua anche la manutenzione ordinaria degli impianti/punti luce e ordinaria-straordinaria nell'area portuale a seguito delle segnalazione guasti, comunicate al centralino MMS attivo 24 ore al giorno e al call-center negli orari di apertura.

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 2015 sono stati gestiti complessivamente 22.051 punti luce, con un aumento di 72 unità rispetto al 2014.

Nel corso del 2015 è stato anche aggiornato il progetto di riqualificazione impiantistica ed energetica del sistema di illuminazione globale della Città di Pesaro, 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 2016 la percentuale di lampade con tecnologia LED installate (dal 8,44% al 18%). Tale tipologia di lampade, avendo un rapporto tra energia consumata e efficienza molto vantaggioso offre notevoli vantaggi in termini di sostenibilità ambientale.

Quest'anno abbiamo fatto due piccole riqualificazioni energetiche con l'inserimento dei LED nel Cavalcaferrovia della Stazione ferroviaria (767 tubi LED 9W) e nel camminamento del Parco Miralfiore (160 lampade LED 3W).

Consumi acqua

Gli usi dell'acqua nei processi di erogazione dei servizi sono concentrati ancora per circa il 94% nel SII ed in particolare nei processi di potabilizzazione pulizia e lavaggi dei filtri e di altri componenti d'impianto. Da quest'anno le perdite di rete non vengono contabilizzate nell'acqua utilizzata per erogare il servizio ed è dunque stato rivisto il metodo anche per i due anni precedenti. Nel 2015 i consumi sono rientrati a valori nella media annuale mentre il 2014 era stato un anno molto favorevole per le condizioni climatiche che avevano permesso un ottimo abbattimento dei lavaggi e controlavaggi.

Acqua utilizzata e servizio d'impiego (migliaia di mc)	2013	2014	2015	Differenza 2015/2014
Ambiente	25,3	23,1	20,3	-14%
Smaltimento rifiuti	1,6	1,1	1,1	3%
Potabilizzazione e distribuzione acqua*	602,2	475,0	581,9	18%
Depurazione	4,0	2,0	2,0	2%
Sedi e altri servizi	9,3	8,0	10,2	21%
Totale	642,4	509,2	615,535	17%

* da quest'anno le perdite di rete non vengono contabilizzate nell'acqua utilizzata per erogare il servizio

L'energia prodotta da biogas

La produzione di energia elettrica di Marche Multiservizi 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 (Mc)	2013	2014	2015
Discarica Cà Asprete	8.764.320	8.727.670	9.247.663
Discarica Cà Lucio	986.782	1.006.847	1.209.845
Discarica Cà Mascio *	48.401	0	
Totale	9.799.503	9.734.517	10.457.508

ENERGIA ELETTRICA NETTA PRODOTTA (MWH)	2013	2014	2015
Discarica Cà Asprete	12.174	12.800	11.226
Discarica Cà Lucio	3.894	4.091	3.854
Discarica Cà Mascio *	45	0	0
Totale	16.113	16.891	15.080

* impianto gestito in post-mortem da anni, nel 2014 è cessata la produzione di EE

La produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili nel 2015 è stata tale da soddisfare il consumo di energia elettrica di oltre 11.000 famiglie, consentendo un risparmio annuo di 2.820 tonnellate equivalenti di petrolio ed evitando l'immissione in atmosfera di oltre 5.000 tonnellate di CO2 all'anno.

I gestori specializzati degli impianti che producono energia elettrica hanno immesso nella rete elettrica nazionale poco più di 15 GWh. Con un peggioramento della qualità energetica del biogas che trova conferma dal fatto che, pur trattando maggiori volumi di biogas, sono stati generati meno Mwh (circa -10,7%). 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) conferiti 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). Nel corso del 2016 si intende acquisire due nuovi piccoli impianti fotovoltaici della potenza di circa 4,5 kw al servizio di nuovi piccoli impianti di servizio in corso di avviamento.

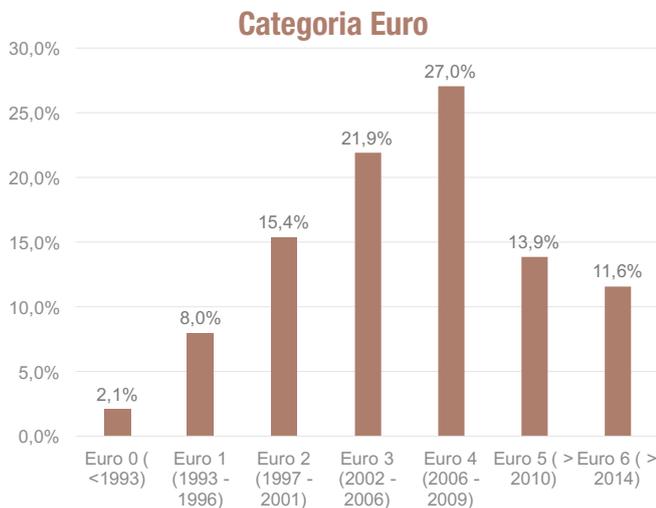
EMISSIONI IN ATMOSFERA E FLOTTA

Seppure Marche Multiservizi non è assoggettata alla normativa "Emission Trading", i dati sulle emissioni in atmosfera del 2015 sono stati elaborati e raffrontati con quelli degli anni precedenti. La rappresentazione e la modalità di consolidamento sono state riviste per una maggior omogeneità anche con il Gruppo Hera.

Emissioni di CO2 equivalente dalla flotta

Da questa edizione il calcolo delle emissioni di CO2 è stata semplificata con uno standard uniformato a quello del Gruppo Hera S.p.A. che considera una emissione di CO2 equivalente di 3,068 Tonnellate per ogni TEP di gasolio, 2,87 Tonnellate per ogni TEP di benzina, 2,338 Tonnellate per ogni TEP di metano e 2,338 Tonnellate per ogni TEP di GPL.

Nella tabella successiva si può notare il continuo lento miglioramento dei quantitativi emessi, passando dalle 4.759 tonnellate del 2014 alle 4.742 tonnellate nel 2015. Oltre a questo miglioramento, va evidenziato anche il forte aumento dei carburanti considerati verdi (metano e Gpl) per un minor impatto ambientale rilasciando minor benzene, polveri e sostanze comunque dannose per la vita sul pianeta.



Al 31 dicembre 2015 la flotta dei mezzi contava 525 unità. Nel 2015 l'Azienda ha dato seguito al progetto di ammodernamento

della flotta con l'acquisizione di 45 nuovi mezzi alimentati a metano e 2 mezzi elettrici, superando così il 10% del totale dei mezzi con la quota "verde" e ha permesso di avere quasi il 75% dei motori in classe Euro 3 o maggiore quindi con buoni standard di emissioni.

Seppure la disomogenea e scarsa presenza dei distributori di Metano e Gpl sul territorio ha un forte impatto sui tempi di rifornimento dei mezzi, lo sforzo dell'azienda ha portato ad utilizzare oltre 14.000 kg di metano che ha permesso, a parità di servizi offerti, la riduzione di utilizzo dei carburanti benzina e gasolio maggiormente inquinanti.

I servizi di igiene ambientale vengono svolti prevalentemente con mezzi pesanti che superano 7,5 tonnellate di massa a pieno carico, e in particolare negli impianti di smaltimento si possono trovare mezzi tra 32 e 50 tonnellate. È evidente che in termini di volumi di carburante utilizzati tale funzione raggiunge quasi l'80% del totale. E proprio su essi che si è lavorato per un'ottimizzazione delle risorse. Infatti nella seconda metà del 2015 con la graduale soppressione della raccolta differenziata mono-materiale degli imballaggi metallici (lattine), a livello stradale, sono stati ridotti i consumi di carburante per l'attività (gasolio per autotrazione) per circa 6.900 lt tra gli usi diretti e indiretti che per il 2016 dovrebbe assestarsi ad una riduzione dei consumi di Gasolio di circa 16.000 lt che rappresentano circa 40 t di CO2 evitata.

CONSUMI DI CARBURANTE (LITRI)	2013	2014	2015	VARIAZIONE 2015/2014
Benzina	40.132	34.234	33.956	-0,81%
Gasolio	1.811.128	1.816.218	1.800.703	-0,85%
GPL	2.117	2.095	2.528	20,67%
Totale	1.853.377	1.852.547	1.837.187	-0,83%
Metano (kg)	2.057	2.089	14.541	596,07%

Anche nel corso del 2016, sempre nell'ottica della razionalizzazione del sistema raccolta rifiuti, sono previste ulteriori riduzioni di consumi con l'avvio del sistema di raccolta congiunta (plastica + lattine) nelle zone "porta a porta" di Pesaro e Urbino.

EMISSIONI GAS SERRA

Le attività di Marche Multiservizi producono inevitabilmente emissioni in aria di CO₂ equivalente dirette ed indirette. La maggior parte di esse sono quelle generate nei due impianti di smaltimento dei rifiuti di Ca' Lucio e Ca' Asprete per la combustione del biogas utilizzato per la produzione di energia elettrica, mentre la quota meno rilevante delle emissioni deriva dai combustibili utilizzati per la movimentazione dei mezzi d'opera necessari per lo svolgimento delle attività di Raccolta e Trattamento dei rifiuti. Un'ulteriore quota di emissioni di CO₂ equivalente è derivata dal ciclo di distribuzione del Gas Metano che viene stimata convenzionalmente in una percentuale fissa dello 0,928% dell'impresso in rete. Sostanze lesive per lo strato d'ozono come i CFC, HCFC, Halon e bromuro di metile non sono presenti nelle emissioni di Marche Multiservizi in modo significativo e quindi non vengono trattate.

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 reale delle emissioni diffuse negli impianti di Ca' Lucio e Ca' Asprete, diversamente dagli impianti di smaltimento di Ca' Mascio e Ca' Guglielmo, dove le emissioni vengono quantificate con stime basate su dati storici di letteratura, essendo questi chiusi e in post-gestione e non soggetti a monitoraggi specifici in campo da parte di soggetti terzi. I valori visibili nella tabella sottostante indicano un forte abbattimento delle emissioni diffuse di metano di quasi il 10% e di quasi il 20% di quelle di CO₂ equivalente, grazie all'attenzione nella copertura dei lotti di coltivazione e ad un sempre migliore prelievo e captazione del biogas, anche per la sempre minor presenza di componenti organici nei rifiuti intercettati dalla raccolta differenziata.

EMISSIONI DIFFUSE DALLE DISCARICHE (T/ANNO) (1) (CA' ASPRETE + CA' MASCIO + CA' LUCIO+CA' GUGLIELMO)	2013	2014	2015
Metano (CH ₄)	968	862	752
Anidride carbonica (CO ₂)	2.764	2.099	2.058

(1) Il dato di Ca' Mascio e Ca' Guglielmo è stimato usando come rapporto % in volume 0,4 per CH₄ e 0,45 per CO₂.

Emissioni ai camini degli impianti di produzione energia elettrica

Le principali sorgenti emissive dell'Azienda 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 non venisse utilizzato ma andasse in dispersione nell'aria l'impatto ambientale sarebbe 25 volte maggiore.

Nel 2015 dai camini sono state emesse 17.576 t di CO₂, in costante aumento rispetto al 2014, generate dalla combustione di 10.457.508 mc di Biogas.

Il bilancio della CO₂ equivalente

Nel 2015 le emissioni (gas serra) sono determinate sommando le emissioni convogliate di CO₂ prodotte dai Camini, dalle 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 (da quest'anno con GWP100=25). Le emissioni indirette vengono considerate quelle connesse all'energia elettrica consumata da MMS. Nella tabella che segue è rappresentato il bilancio globale (comprensivo degli apporti indiretti derivanti dall'impiego di Energia Elettrica) di CO₂ equivalente: anche se in termini assoluti si registra un lieve aumento di circa lo 0,19% rispetto all'anno precedente (dovuto ai maggiori volumi di gas distribuito), si conferma un tendenziale di contrazione del 5,75% sul 2013 in termini assoluti, che sfiora il 6% nelle emissioni diffuse delle Discariche. Il 56% delle emissioni sono prodotte dall'erogazione dei servizi Ambientali, in particolare dal sistema delle Discariche, mentre il 42% è prodotta nello svolgimento dei servizi Energetici, soprattutto dalle perdite di rete nella distribuzione Gas e nell'utilizzo di energia elettrica per il sollevamento dell'acqua. L'attenzione anche a questa importante esternalità ambientale ha consentito a Marche Multiservizi di evitare nel triennio l'emissione di circa 5.200 tonnellate di CO₂ equivalente.

Tonnellate di gas serra per attività emesse	2013	2014	2015		
IA Discariche	46.791	47.039	44.241		
Automezzi	3.832	3.826	3.731	IA	56%
indiretta da usi EE (1)	440	458	431		
Usi distribuzione gas (2)(3)	22.437	18.417	21.180		
Automezzi	810	812	870	reti	42%
indiretta da usi EE (1)	15.557	13.980	14.157		
caldaie (Sedi e Teleriscaldamento)	456	417	457		
Automezzi	122	121	141	altro	1%
indiretta da usi EE (1)	579	565	579		
Totale	91.024	85.634	85.794		

CO₂ eq 3,068 per gasolio, 2,87 per benzina, 2,338 per metano e GPL fonte Hera per Automezzi

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

(2) le perdite di rete vengono individuate in un valore dello 0,928% sul distribuito

(3) il coefficiente di emissione è di 0,0161 t/mc

COMUNITÀ LOCALE

La Società, fin dalla costituzione, ha ritenuto necessario instaurare un dialogo continuativo, fondato sulla comprensione reciproca dei ruoli, con tutti gli azionisti, in particolare con i Comuni.

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

Si è quindi valutato, anche in considerazione delle dimensioni della Società, che questo dialogo potesse essere agevolato dalla costituzione di una struttura aziendale all'uopo dedicata. Nel corso del 2015 è proseguito il percorso di confronto con il

territorio di riferimento e ci sono stati 81 incontri durante i quali sono state approfondite le tematiche relative ai servizi gestiti e agli investimenti. Tale percorso è stato strutturato con la creazione di apposite schede nelle quali vengono indicati gli incontri, gli argomenti trattati e le funzioni aziendali interessate dalle criticità emerse evidenziandone anche aspetti rilevanti per la sostenibilità. Di rilievo nell'anno la focalizzazione durante gli incontri sull'utilizzo dell'acqua di rete per diffondere, anche attraverso gli amministratori locali, questa buona pratica a valenza di sostenibilità. La piena condivisione delle azioni da mettere in campo è stata determinante nel raggiungimento di importanti obiettivi comuni, quale ad esempio la percentuale di Raccolta Differenziata.

COMUNICAZIONE IN AMBITO AMBIENTALE E SOCIALE

Nel 2015 la strategia di comunicazione di MMS si è focalizzata su aspetti legati all'ambiente nella convinzione che un modello di sviluppo non possa fare a meno di essere anche sostenibile. Gli obiettivi di comunicazione sono stati perseguiti con forza, promuovendo la qualità del rapporto fra MMS e il suo territorio. In questo filone si sono inserite anche le campagne dedicate a promuovere le buone pratiche dei cittadini in materia di raccolta differenziata e tutela dell'ambiente.

Di rilievo la campagna "Tu da che parte stai?" realizzata perché il problema dell'abbandono dei rifiuti, in particolare di quelli ingombranti, è molto sentito e per affrontarlo in modo efficace non è più sufficiente limitarsi a indicare le corrette modalità di conferimento. Di qui l'obiettivo della campagna: rimettere al centro il cittadino e, in particolare, il valore discriminante delle sue scelte, che fanno la differenza per la qualità del territorio in cui vive.

Con questa iniziativa, MMS ha voluto dare un messaggio forte e preciso su un tema che impatta non soltanto sui servizi, ma anche e soprattutto sul decoro degli spazi urbani e, in definitiva, sulla qualità della vita di tutti.

Una iniziativa interessante che intende incentivare la raccolta differenziata e al contempo favorire l'innovazione tecnologica nel recupero di materia e rifiuti, è quella del recupero degli olii alimentari. Una volta raccolti, gli oli da cucina vengono recuperati e valorizzati in prevalenza con la loro conversione energetica (elettrica e termica), con l'obiettivo complessivo di restituire al territorio, sotto forma di energia, quanto rappresenterebbe invece una fonte di inquinamento e di costo di smaltimento. Nel 2015 ne sono state raccolte circa 73 tonnellate.

Su tutto il territorio hanno avuto luogo iniziative di comunicazione

ambientale realizzate per fornire alle comunità locali le necessarie informazioni su modifiche o riorganizzazioni del servizio di raccolta, utenze turistiche e guide alla raccolta differenziata.

MMS in internet

Prosegue l'impegno di MMS per assicurare una comunicazione on line puntuale e aggiornata, coerente con le attese di trasparenza dei diversi interlocutori. Lo stile informativo è modulato in base all'interesse e alle specificità dei rispettivi stakeholder: clienti, azionisti, comunità territoriali, studenti.

Il sito è continuamente aggiornato e ottimizzato per migliorare la fruizione sia dell'area istituzionale sia dell'area clienti.

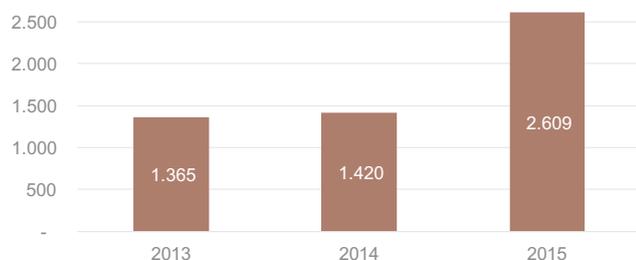
	2013	2014	2015
Accessi totali al sito internet	69.395	73.963	81.234
Visitatori Unici	46.175	51.872	55.715
Media accessi mensili	5.780	6.163	6.769
Media visitatori unici mensili	3.850	4.322	4.643
Visualizzazioni di pagine complessive	207.377	225.730	234.985
Media pagine visualizzate mensilmente	17.280	18.810	19.582

L'educazione ambientale

Marche Multiservizi promuove progetti di educazione ambientale, in tutto il territorio, per sensibilizzare il mondo scolastico sui temi connessi ai servizi e di intervenire nei processi informativi, mettendo a disposizione le competenze aziendali. Nel corso dell'anno scolastico 2014-2015 è stato confermato un notevole interesse da parte del personale docente nei confronti dei progetti didattici offerti.

Progetti di educazione ambientale	UM	2013	2014	2015
Istituti comprensivi invitati al Progetto	n°	25	33	37
Scuole Invitate al Progetto	n°	178	204	227
Scuole coinvolte	n°	15	21	26
Istituti comprensivi coinvolti	n°	15	15	17
Classi coinvolte	n°	67	58	112
Studenti coinvolti	n°	1.365	1.420	2.609
Insegnanti coinvolti	n°	53	73	115

Studenti coinvolti nei progetti



Il Progetto è stato esteso all'area di Falconara, che ha visto la partecipazione di n. 3 Istituti Comprensivi, n. 9 Scuole, n. 29 insegnanti e n. 746 alunni.

Visite guidate agli impianti

Per completare l'offerta formativa con particolare riferimento alla raccolta differenziata ed al riuso dei materiali nei cicli produttivi, nonché allo smaltimento dei rifiuti residuali e alla ridu-

zione della produzione dei rifiuti, Marche Multiservizi ha permesso di visitare anche il Centro di Raccolta di Pesaro e quello di Montecchio. Le visite hanno visto il coinvolgimento di n. 7 insegnanti con n. 6 classi e n. 140 alunni (circa triplicato rispetto al 2014). Nel complesso le visite agli impianti (Discariche, Potabilizzatori, Depuratori, Centro di Riciclaggio di Via Dell'Acquedotto e Centro di Raccolta di Montecchio) hanno avuto un trend positivo di circa il 30%.

Visite Guidate agli Impianti	UM	2014		2015		
		Classi	Alunni	Classi	Alunni	Docenti
Discarica di Cà Asprete Tavullia (PU)	n°	4	101	1	21	1
Discarica di Cà Lucio Urbino (PU)	n°	-	-	-	-	-
Potabilizzatore di San Francesco di Saltara (PU)	n°	8	180	8	183	10
Potabilizzatore di Mercatale di Sassocorvaro (PU)	n°	-	-	2	38	3
Potabilizzatore di Fermignano (PU)	n°	-	-	4	80	4
Depuratore di Borgheria Pesaro (PU)	n°	3	69	2	50	3
Depuratore di Lucrezia (PU)	n°	1	20	1	15	1
CENTRO di Raccolta Pesaro (PU)	n°	3	50	2	50	3
CENTRO di Raccolta Vallefoglia (PU)	n°	-	-	4	90	4
TOTALE	n°	19	420	24	527	29

SPONSORIZZAZIONI E 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 l'Azienda sceglie i progetti da sostenere per il raggiungimento dei propri obiettivi di responsabilità sociale. Viene preferita, quindi, la promozione ed il sostegno di iniziative culturali, artistiche ed in particolare di educazione ambientale, cercando di instaurare rapporti di partnership con società, enti ed istituzioni pubbliche e private prestigiose.

MMS ha aderito come partner al "Campionato di giornalismo – Cronisti in classe" indetto dal quotidiano "Il Resto del Carlino". La competizione è 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.

Sponsorizzazioni	UM	2013	2014	2015
cultura	€	38.400,00	33.250,00	45.007,00
sport	€	0,00		1.500,00
ambientali	€	10.650,00	500,00	3.389,34
TOTALE	€	49.050,00	33.750,00	49.896,34
di cui a comunità locale	€	49.050,00	33.750,00	49.896,34
di cui fuori territorio	€	0,00	0,00	0,00

Liberalità	UM	2013	2014	2015
attività ricreative	€	320,00		
cultura	€	500,00	200,00	
sociali	€	18.500,00	14.120,00	13.000,00
TOTALE	€	19.320,00	14.320,00	13.000,00
di cui a comunità locale	€	7.320,00	7.320,00	6.000,00
di cui fuori territorio	€	12.000,00	7.000,00	7.000,00

	UM	2013	2014	2015
totale sponsorizzazioni e liberalità	€	68.370,00	48.070,00	62.896,34
di cui a comunità locale	€	56.370,00	41.070,00	55.896,34
	%	82,45%	85,44%	88,87%



CAPITOLO 6

FORNITORI

HIGHLIGHTS



377

Indotto occupazionale



37,7%

Percentuale delle forniture locali



50,4

milioni di Euro
Valore delle forniture



55,4%

Percentuale affidamenti
con offerta economicamente
più vantaggiosa

OBIETTIVI RISULTATI

*avevamo detto di fare...
abbiamo fatto...*

Rinnovare il questionario rendendolo più interattivo. Organizzare incontri con fornitori locali. Svolgere audit ai principali fornitori anche su aspetti di sostenibilità.

È stato rinnovato il questionario nella forma completamente informatica. Audit a 2 principali fornitori (QSA) (Sangalli + Conus).

Aumentare la presenza di criteri di sostenibilità ambientale e sociale negli affidamenti di servizi, lavori con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa.

Applicato il metodo dell'offerta economicamente più vantaggiosa nel 55,4% degli affidamenti.

TARGET FUTURI

faremo...

Riproporre il questionario aumentando il numero di fornitori coinvolti sino a 200.

Organizzare incontri con fornitori locali.

Svolgere almeno 3 audit ai principali fornitori anche su aspetti di sostenibilità.

Privilegiare il metodo dell'offerta economicamente più vantaggiosa in luogo del massimo ribasso non solo in caso di procedure aperte.

Avviare processo di adozione modello e-procurement di Gruppo (Hera).



FORNITORI

Le attività e i beni acquistati dai fornitori impattano sulla qualità e sulla reputazione delle aziende, per questo è fondamentale monitorare la catena di fornitura, dando particolare rilievo agli aspetti socio-ambientali.

I fornitori iscritti nell'anagrafica di Marche Multiservizi sono oltre 4.600, dei quali circa 1.000 hanno avuto un contratto attivo nel corso dell'anno 2015. Rispetto all'esercizio precedente si rileva una riduzione del numero dei fornitori (-75) dovuta ad una migliore razionalizzazione degli acquisti.

I contratti stipulati riguardano beni, servizi, prestazioni professionali e lavori, e sono affidati mediante le diverse procedure di scelta del contraente. Dalle verifiche effettuate sulle dichiarazioni di queste aziende non emergono violazioni dei diritti umani o sociali né tantomeno il mancato rispetto dei principi che regolano i contratti tra datore di lavoro e dipendente.

Nel 2015 il valore delle forniture richieste a cooperative sociali è salito di circa l'1,2% rispetto al 2014. Le forniture hanno coinvolto 13 tra cooperative e consorzi di cooperative sociali, con l'inserimento lavorativo di 27 persone svantaggiate.

Negli anni il valore in percentuale riferito alle cooperative sociali rimane stabile, anzi, si evidenzia un leggero incremento, risultato di un buon temperamento tra qualità dei servizi svolti e sociale.

La maggior parte delle forniture acquisite dalle cooperative sono relative ai servizi di igiene ambientale: selezione rifiuti, pulizia aree verdi e cittadine, distribuzione di materiale inerente alla raccolta differenziata, ecc. Il rimanente riguarda altre tipologie di servizi (vari su fognatura e depurazione).

Questa tipologia di affidamenti mira con particolare attenzione all'occupazione di lavoratori svantaggiati; permangono numeri simili al biennio precedente relativamente all'inserimento di queste categorie di persone, anche se la "mappa" dei disagi cambia tra le varie tipologie.

Sono aumentate le collaborazioni per l'inserimento in tirocinio professionale in accordo con il Comune di Pesaro, con buoni risultati e reciproca soddisfazione.

Quantità fornitori utilizzati nell'anno	2013	2014	2015
beni	481	506	461
servizi	526	535	520
lavori	48	75	60
totale	1.055	1.116	1.041

Fornitori utilizzati nell'anno (% sul valore)	2014	2015
Volume totale forniture (migliaia di €)	50588	50375
beni (%)	20,1%	22%
servizi (%)	54,2%	56%
lavori (%)	25,7%	22%

Il valore dell'inclusione sociale	2013	2014	2015
Valore forniture (migliaia di euro)	1.011	1.113	1.127
Valore cooperative sociali sul totale (%)	2,23%	2,20%	2,24%



RICADUTA SUL TERRITORIO

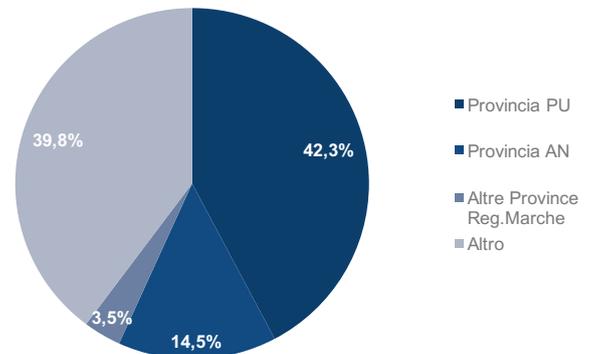
Anche nel 2015, l'impatto generato da Marche Multiservizi sul territorio e sulle comunità locali nelle quali opera è stato rilevante. La localizzazione dei fornitori nei territori di riferimento è molto radicata. Quasi il 57% delle aziende iscritte nell'anagrafica dei fornitori ha sede commerciale nel territorio di riferimento: tale dato è in leggero calo rispetto al 2014, anche se Marche Multiservizi è sempre impegnata a ricercare fornitori locali di qualità quale volano per un incremento di un circolo virtuoso locale.

Per gli approvvigionamenti con importi rilevanti, invece, per motivi di concorrenzialità ed economicità tipici di una corretta gestione imprenditoriale e per il pieno rispetto della legislazione Nazionale e Comunitaria in materia di appalti pubblici, è necessario il ricorso a procedure ad evidenza pubblica che, ovviamente, aprono le forniture ad un contesto globalizzato, e quindi le possibilità di aggiudicazione si allargano ad una platea ben più ampia e non solo locale. In effetti, a causa della dimensione medio piccola delle imprese, il tessuto industriale locale non sempre è organizzato a partecipare a gare strutturate a livello europeo. A tal proposito l'Azienda si è impegnata nel corso dell'esercizio 2015, e sta proseguendo tutt'ora, nell'organizzazione di incontri con le associazioni di categoria, per aumentare la consapevolezza e la conoscenza delle norme al fine di stimolare le possibilità di associazione fra imprese e quindi le opportunità anche negli appalti più consistenti.

Valore della fornitura (migliaia di euro)	2013	2014	2015
Provincia PU	16.438	17.150	15.394
Provincia AN	4.186	4.486	3.563
Altre provincie della Regione Marche	627	730	928
Extra Regione	23.999	28.222	30.456
Altri Stati Europei	0	0	34
Totale	45.250	50.588	50.375

Segmentazione geografica dei fornitori per volumi di acquisto	2013	2014	2015
Provincia PU	36,3%	33,90%	30,6%
Provincia AN	9,3%	8,90%	7,1%
Altre provincie della Regione Marche	1,4%	1,40%	1,8%
Extra Regione	53,0%	55,80%	60,5%
Altri stati europei			0,1%

LE AREE GEOGRAFICHE PER NUMERO DI FORNITORI UTILIZZATI:



La ricaduta occupazionale globale sul territorio generata da MMS può anche essere considerata in termini di occupazione indiretta, stimando quella parte di forza lavoro dei Fornitori che svolge attività per il business di Marche Multiservizi.

L'indotto creato da MMS

L'indotto occupazionale di MMS nel 2015 è stato di 377 lavoratori, impiegati dai fornitori, che si sommano ai 583 dipendenti dell'Azienda:

- 583 dipendenti MMS
- 377 lavoratori impiegati dai fornitori (indotto occupazionale)
- 960 impatto occupazionale

Il dato è stato ottenuto analizzando i bilanci degli 83 principali fornitori, che coprono circa il 70% del volume acquistato nel 2015. 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.

QUALIFICAZIONE E SELEZIONE

Il sistema di qualificazione dei fornitori utilizzato da Marche Multiservizi ha lo scopo di garantire che i prodotti, i servizi e i lavori siano tali da assicurarne la qualità e l'affidabilità.

La qualificazione e la valutazione dei fornitori si basa sulla verifica di requisiti di qualità tecnica, economica e organizzativa, sul rispetto delle norme ambientali, di sicurezza e di Responsabilità Sociale d'Impresa.

La tendenza di Marche Multiservizi è quella di servirsi sempre più di fornitori in possesso di Certificazioni ufficialmente riconosciute. Nell'ambito della qualificazione dei fornitori di prodotti e servizi "critici" o "strategici" è richiesto, anche se non a pena di esclusione, il possesso della certificazione UNI En ISO 9001 (in aumento del 29,50% rispetto al 2014). Per quanto riguarda l'affidabilità ambientale, ove necessario, vengono selezionate le imprese in possesso della Certificazione Ambientale secondo la norma UNI EN ISO 14001 e/o il Regolamento EMAS (+ 3,7% sul 2014).

Anche nel 2015 è aumentato il valore di acquisto da fornitori certificati rispetto al 2014.

Da sottolineare che circa il 60% dei fornitori presenti nel territorio di riferimento è in possesso di almeno una certificazione.

VALORE DELLE FORNITURE DA FORNITORI PER TIPOLOGIA DI CERTIFICAZIONE, % DEL VALORE SUL TOTALE FORNITURE

%	2014	2015
Certificazione di qualità (ISO 9001)	37,40%	66,90%
Certificazioni ambientali (ISO 14001-EMAS)	42,70%	46,40%
Cert. di qualificazione alla esecuzione di lavori pubblici (SOA)	17,00%	26,80%
Sicurezza sul lavoro (OHSAS 18001)	29,90%	31,60%
Certificazione sociale (SA8000)	1,90%	9,20%
Certificazione ISO50001	13,91%	4,31%

VALORE DELLE FORNITURE DA FORNITORI PER TIPOLOGIA DI CERTIFICAZIONE

(migliaia di euro)	2014	2015
Certificazione di qualità (ISO 9001)	18922	33690
Certificazioni ambientali (ISO 14001-EMAS)	21612	23389
Cert. di qualificazione alla esecuzione di lavori pubblici (SOA)	8596	13487
Sicurezza sul lavoro (OHSAS 18001)	15139	15913
Certificazione sociale (SA8000)	972	4655
Certificazione ISO50001	7039	2169
Totale forniture complessive (migliaia di euro)	50588	50375

Al fine di rafforzare i sistemi di selezione e qualificazione e garantire che i fornitori prescelti possiedano le capacità tecnico-organizzative, economiche e finanziarie, il criterio di aggiudicazione delle gare utilizzato prevalentemente è quello dell'offerta economicamente più vantaggiosa che viene applicata anche per gare di importo inferiore alla soglia comunitaria. Attraverso l'applicazione di tale metodo di aggiudicazione ci si propone, adottando criteri/parametri che possono differire di volta in volta in base alla tipologia e complessità della gara, di valutare oltre agli aspetti economici anche gli aspetti qualitativi della fornitura nonché quelli sociali, ambientali, etici e di sicurezza. La selezione dei fornitori, laddove necessario e possibile, privilegia la scelta di fornitori radicati sul territorio di riferimento della società, fermo restando il soddisfacimento degli standard qualitativi e degli aspetti più prettamente economici. Nel 2015 si è posta maggior attenzione nell'integrare i requisiti di partecipazione o i criteri di valutazione a quanto richiesto dalle normative vigenti anche nel rispetto dell'ambiente e di requisiti di sicurezza: ad esempio il possesso di certificazioni di qualità e ambientali, misure di prevenzione dell'inquinamento e delle riduzioni di emissioni ed imballaggi con il recupero degli stessi, utilizzo di materiali a basso impatto ambientale. Nell'espletamento delle gare ad evidenza pubblica con procedura di aggiudicazione con offerta economica più vantaggiosa sono stati inseriti e valutati specifici punteggi circa tali elementi.

	2014	2015
N. di bandi di gara a evidenza pubblica complessivi	10	4
Valore dei bandi di gara a evidenza pubblica pubblicati (migliaia di euro)	15671	18093
% delle gare con offerta economicamente vantaggiosa sul totale dei bandi a evidenza pubblica	62%	100%
Punteggio medio assegnato ad aspetti relativi alla sostenibilità nelle gare a evidenza pubblica	9	8,25

L'Ufficio Acquisti Appalti ha gestito numerose procedure di gara, divise in n. 25 cottimi fiduciari e n. 54 procedure negoziate, ma il "peso" dei criteri relativi alla sostenibilità è emerso maggiormente nell'espletamento delle gare ad evidenza pubblica con procedura di aggiudicazione con offerta economica più vantaggiosa, dove sono stati inseriti e valutati specifici punteggi circa tali elementi.

DIALOGO CON I FORNITORI

La focalizzazione di Marche Multiservizi sul rapporto con i fornitori è in continua evoluzione. Pertanto un impegno e una comunicazione costanti sono essenziali per aiutare la società a promuovere rapporti più positivi e reciprocamente proficui.

La qualità del rapporto con i fornitori è migliorata ed è stata rafforzata, come dimostrano le numerose relazioni di lunga durata e come conferma l'esiguo numero di contenziosi nel 2015. Molti sono i sistemi e i processi oggetto di numerosi interventi di ottimizzazione con lo scopo di rendere più efficiente la collaborazione tra i fornitori e l'azienda, tra cui la sezione dedicata nel portale web, nella quale sono condivise informazioni relative a bandi di gara, situazione dei risultati delle procedure in atto, informazioni per come divenire fornitori. Inoltre, in continuità con gli anni precedenti, anche nel corso del 2015, attraverso un questionario completamente on line rivolto ad un numero selezionato di fornitori, è stato sviluppato l'ascolto e il dialogo sui temi della sostenibilità economica, sociale ed ambientale. Questo fa sì che tra l'Azienda e la base dei fornitori si instauri un canale di comunicazione con riferimento a iniziative, dati ed informazioni sempre aggiornato.

Il questionario è stato sviluppato e gestito in modo completamente informatico tramite una e-mail di invito a partecipare alla compilazione, inviata a 179 fornitori in base al valore del fatturato, che rappresentava circa l'80% di tutte le forniture di Marche Multiservizi. Il questionario, accessibile attraverso il portale web aziendale, era compilabile on line così che la successiva elaborazione dei dati potesse essere svolta in modo completamente informatico, consentendo una piena sostenibilità dello strumento utilizzato. Il livello di risposta generale è stato del 42%.

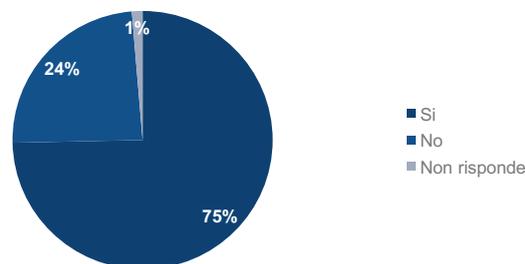
Le domande sono state rivolte principalmente riguardo alla composizione della forza lavoro attiva nelle aziende, alla gestione delle attività di formazione, alle attività di sostenibilità messe in campo e alla loro tipologia.

Le aziende che hanno risposto al questionario hanno evidenziato situazioni sensibilmente differenti tra loro: il dato medio relativo al numero dei dipendenti a fine anno si attesta sulle 151 unità, ma è un dato forse fuorviante, in quanto si passa da una realtà che conta oltre 7.000 dipendenti a tante realtà che hanno 2-3 dipendenti. Possiamo quindi dire che, escludendo le realtà con oltre 100 dipendenti, che rappresentano circa il 14% delle imprese coinvolte, nella gran parte delle aziende, l'86% del campione in questione, il numero medio si attesta su 14-15 dipendenti, dato che rispecchia il nostro attuale parco fornitori. La presenza media delle donne rappresenta oltre un terzo della forza lavoro, fotografando un quadro positivo di attuazione delle pari opportunità a livello aziendale.

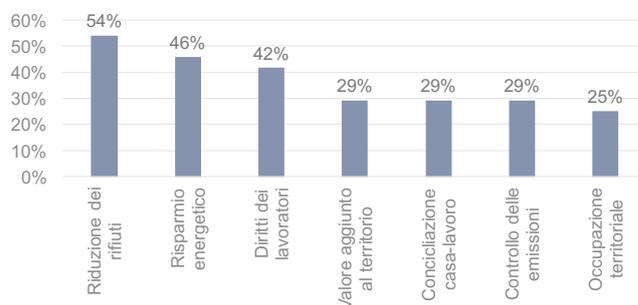
Altro dato importante riguarda la formazione: oltre il 70% delle ditte intervistate investe in corsi e formazione oltre gli obblighi di legge (sicurezza, ambiente, innovazione, ecc.). Inoltre va detto che circa il 30% delle aziende ha investito in ricerca e sviluppo, con percentuali sul fatturato molto variabili fra loro, ma in alcuni casi anche cospicue.

Ancora poche sono le realtà che redigono un Bilancio di Sostenibilità a testimonianza del loro operato; tuttavia va sottolineato che circa un terzo dei fornitori intervistati ha intrapreso iniziative relative alla sostenibilità, in particolare orientate alla mobilità sostenibile, al risparmio energetico e riduzione dei rifiuti, nonché ai diritti dei lavoratori, quali conciliazione casa/lavoro e parità di genere. Peraltro quasi il 60% delle imprese coinvolte dichiara che sarebbe disposta ad intraprendere iniziative in tal senso insieme a Marche Multiservizi Spa.

OLTRE ALLA FORMAZIONE MINIMA OBBLIGATORIA, LA VOSTRA AZIENDA HA INVESTITO ANCHE IN ALTRI INTERVENTI DI FORMAZIONE NEL 2015?



PRINCIPALI TIPI DI INIZIATIVE DI SOSTENIBILITÀ INTRAPRESE



Il prossimo anno continueremo a coinvolgere i nostri fornitori sui temi della sicurezza e ambiente, convinti che il questionario sia un utile strumento per diffondere la cultura aziendale della sostenibilità e per promuovere una sensibilità comune tra Marche Multiservizi e i suoi fornitori.

Marche Multiservizi informerà i fornitori circa i principali risultati della rilevazione, inserendoli in calce agli ordini di acquisto e ribadendo l'importanza di tale iniziativa.

CASE STUDY



POTENZIAMENTO DEL SISTEMA DEPURATIVO NEL COMUNE DI CAGLI

Con un investimento di oltre 1,8 milioni di euro, MMS potrà razionalizzare e potenziare l'intero sistema depurativo del Comune di Cagli. L'intervento, giunto ormai a completamento, si pone come obiettivo il potenziamento dell'impianto denominato Cagli Capoluogo e la costruzione di un sollevamento fognario, che permetterà di dismettere il vecchio depuratore di Cagli Mattatoio. Il nuovo sistema depurativo, i cui lavori sono stati avviati a giugno 2014, prevede l'ampliamento del depuratore Capoluogo, con incremento della potenzialità da 5.000 AE a 8.000 A.E., per soddisfare i futuri incrementi urbanistici della zona e trattare l'aumento dei carichi di massa, derivante dalla dismissione dell'impianto del Mattatoio. Al fine di garantire la massima efficienza depurativa e al contempo una elevata qualità allo scarico, per l'impianto di Cagli Capoluogo si è scelto di trasformare l'esistente processo a biomassa adesa, con un processo a fanghi attivi, con rimozione dell'azoto e del fosforo. L'impianto, così strutturato, una volta entrato in funzione, permetterà non solo di abbattere gli inquinanti di origine carboniosa, ma anche i nutrienti come azoto e fosforo, nel rispetto dei limiti allo scarico imposti dal D.Lgs.152/2006, apportando così notevoli benefici ambientali per tutta l'Alta Val Metauro.



Depuratore Cagli Capoluogo



AMPLIAMENTO DEPURATORE DI URBANIA

L'intervento concentra la sua attenzione sulla ristrutturazione e l'ampliamento del depuratore di Urbania Isola, per dotarlo di una potenzialità adeguata a raccogliere gli scarichi di tutto il centro abitato, nell'ipotesi di dismettere nel futuro il depuratore di Ca' Rombaldoni. L'impianto, i cui lavori hanno raggiunto uno stato di avanzamento dello 85%, è quindi soggetto ad un incremento di potenzialità pari a 1.800AE, passando così da 5.000AE a 6.800AE. Nella progettazione dell'intervento è stata posta particolare attenzione alla tutela ambientale, garantendo un'elevata qualità dello scarico attraverso la trasformazione dell'attuale processo a biomassa adesa, per la rimozione del carbonio, con un sistema a biomassa sospesa che permette la rimozione degli inquinanti derivati dal carbonio, dall'azoto e dal fosforo, nel rispetto dei limiti imposti dal D.Lgs.152/2006. Inoltre, al fine di eliminare la formazione di eventuali cloro derivati, nocivi per l'ambiente, si è scelto di adottare un sistema di disinfezione a raggi UV, in sostituzione dell'attuale clorazione. Questo investimento, di oltre 1 milione di euro, coniuga tutela ambientale ed efficientamento dei costi di gestione. Infatti attraverso il controllo di processo a cicli pulsanti, che può essere definito il cuore dell'impianto, sarà possibile ridurre i consumi energetici e quindi la spesa fino ad un 65% oltreché la produzione di fanghi fino ad un 30%.



Depuratore Urbania Isola



POSACENERI TASCABILI

Nel corso del 2015 MMS, per combattere il malcostume, duro a morire, di scaricare le cicche di sigaretta a terra, ha avviato una campagna di sensibilizzazione per "sollecitare" il senso civico dei cittadini, cercando di migliorare la situazione anche da un punto di vista ambientale. Grazie all'uso del tascabile, il fumatore potrà spegnere la sigaretta nel comodo portacenere, per poi conferire i mozziconi nei contenitori per la raccolta del secco. Per veicolare questo importante messaggio, sono stati distribuiti ai Sindaci dei comuni gestiti oltre 6.000 posaceneri tascabili da distribuire secondo criteri e modalità a loro scelta, quale ulteriore contributo dell' Azienda per la salvaguardia dell'ambiente. Tale iniziativa può essere una ulteriore occasione per sensibilizzare i cittadini sul tema della raccolta differenziata e della sua importanza.



GLOSSARIO

AATO: Autorità d'Ambito Territoriale Ottimale, consente adeguate dimensioni gestionali, supera la frammentazione delle gestioni locali e realizza economie di scala nel servizio idrico integrato adeguate.

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.

"Circolare Orlando": circolare del Ministero dell'Ambiente che nel 2013 ha chiarito quali sono le attività di trattamento alle quali devono essere sottoposti i rifiuti urbani per poter essere ammessi e smaltiti in discarica.

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

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

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

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.

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

Forum: la parola forum (plurale in latino fora) è utilizzata in italiano per indicare l'insieme delle sezioni di discussione in una piattaforma informatica, una singola sezione, oppure il software utilizzato per fornire questa struttura (detto anche "board"). Una comunità virtuale si sviluppa spesso intorno ai forum, nel quale scrivono utenti abituali con interessi comuni. I forum vengono utilizzati anche come strumento di assistenza online e all'interno di aziende per mettere in comunicazione i dipendenti e permettere loro di reperire informazioni.

Gas serra: gas trasparenti alla radiazione solare che non consentono la dispersione del calore proveniente dalla terra e che quindi producono il surriscaldamento dell'atmosfera. Oltre a quelli di origine naturale, i principali gas serra di origine antropica sono l'anidride carbonica, il metano, i clorofluorocarburi e gli ossidi di azoto.

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

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

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

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

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

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

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.

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

Metano (CH₄): il più semplice degli idrocarburi, componente principale del gas naturale (composto dall'88% al 98% da metano e per il resto da idrocarburi quali etano, propano, butano, ecc).

MUD: Modello Unico di Dichiarazione ambientale

NO_x (Ossidi di azoto): gli ossidi di azoto sono composti ossigenati dell'azoto allo stato gassoso. L'ossido NO si forma per reazione secondaria nelle combustioni ad alta temperatura: esso si trasforma successivamente in NO₂ (l'ossido più aggressivo) per ossidazione fotochimica e in N₂O₅ che, assorbito dall'umidità atmosferica, diventa acido nitrico. Gli ossidi di azoto possono agire sulle vie aeree sinergicamente con altri gas e partecipano come "precursori" alla formazione degli ossidanti 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".

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.

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.

S.I.I. (Sistema Idrico Integrato): costituito dall'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue, e deve essere gestito secondo principi di efficienza, efficacia ed economicità, nel rispetto delle norme nazionali e comunitarie.

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.

Smc, Sm³ (Standard metro cubo): unità di misura del volume di un gas in condizioni standard (a temperatura di 15° C e pressione atmosferica di 1,01325 bar).

SOx (Ossidi di zolfo): le emissioni di ossidi di zolfo, costituite principalmente da anidride solforosa (SO₂) sono dovute prevalentemente all'uso di combustibili solidi e liquidi e sono correlate al contenuto di zolfo di questi ultimi. Gli ossidi di zolfo sono tipici inquinanti delle aree urbane e industriali, ove l'elevata intensità degli insediamenti ne favorisce l'accumulo, soprattutto in condizioni meteorologiche sfavorevoli. Le situazioni più gravi si presentano nei periodi invernali quando, alle altre fonti di emissione, si aggiunge il riscaldamento domestico. Danno luogo alle cosiddette "piogge acide".

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

STT (Solidi Sospesi Totali): Con il termine di solidi sospesi totali s'intendono tutte quelle sostanze indisciolte, presenti nel campione di acqua da esaminare, che vengono trattate 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.

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.

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) relativa a "Requisiti e guida per l'uso" dei sistemi di gestione ambientale.

UNI EN ISO 50001:2011: norma emanata dalla ISO (International Standard Organization) relativa a "Sistemi di gestione dell'energia - Requisiti e linee guida per l'uso".

TAVOLA CONTENUTI GRI

INDICATORI DI PERFORMANCE ECONOMICA		
Ind.	Pag.	
G4-EC1	18	Valore aggiunto
G4-EC2	14	Sostenibilità
G4-EC3	44	Remunerazione e incentivi
G4-EC4	18	Valore aggiunto
G4-EC5	44	Remunerazione e incentivi
G4-EC6	18 - 75	Valore aggiunto – Ricaduta sul territorio
G4-EC7	37	Lavoratori
G4-EC8	18 - 74	Valore aggiunto - Fornitori
G4-EC9	75	Ricaduta sul territorio

INDICATORI DI PERFORMANCE AMBIENTALE		
Ind.	Pag.	
Materie prime		
G4 - EN1	56	Rifiuti raccolti
	52	Produzione e distribuzione di acqua potabile
	62	Raccolta differenziata
	59	Rifiuti smaltiti
	64 - 66	Consumi acqua ed energia
	67	Emissioni in atmosfera del gruppo
G4 - EN2	61	Rifiuti smaltiti
Energia		
G4 - EN3	64 - 66	Consumo di energia e risorse
G4 - EN4	77 - 64	Dialogo con i fornitori – Consumo di energia e risorse
G4 - EN5	64 - 66	Consumo di energie e risorse
	65	I servizi energetici: illuminazione pubblica
G4 - EN6	64 - 65	Consumo di energie e risorse
G4 - EN7	64 - 65	Consumo di energie e risorse
Acqua		
G4 - EN8	52	Produzione e distribuzione di acqua potabile
G4 - EN9	52	Produzione e distribuzione di acqua potabile
G4 - EN10	66	Consumo di energie e risorse - acqua
Biodiversità		
G4 - EN11-12-13-14	78-79	Case study
	59	Rifiuti smaltiti
	54	Qualità della depurazione
	51	Obiettivi futuri

Emissioni, scarichi e rifiuti		
G4 - EN15 - 16	67 - 68	Emissioni in atmosfera – Emissioni gas serra
G4 - EN17-18	67 - 68	Emissioni in atmosfera – Emissioni gas serra
G4 - EN19	67 - 68	Emissioni in atmosfera – Emissioni gas serra
G4 - EN20	67 - 68	Emissioni in atmosfera – Emissioni gas serra
G4 - EN21	67 - 68	Emissioni in atmosfera – Emissioni gas serra
G4 - EN22	67 - 68	Emissioni in atmosfera – Emissioni gas serra
G4 - EN23	54	Qualità della depurazione
G4 - EN24	58	I rifiuti prodotti dall'azienda
G4 - EN25	54 - 59	Qualità della depurazione – Rifiuti smaltiti
G4 - EN26	59 - 58	I rifiuti smaltiti – I rifiuti prodotti dall'azienda
G4 - EN27	54	Qualità della depurazione
G4 - EN28	n.s	
G4 - EN29	n.s	
G4 - EN30	13	Contenzioso
G4 - EN31	67	Emissioni in atmosfera
G4 - EN32	74	Fornitori
G4 - EN33	74	Fornitori
G4 - EN34	74 - 77	Fornitori – Dialogo con i fornitori

INDICATORI DI PERFORMANCE SOCIALE		
Ind.	Pag.	
G4-LA1	44	Remunerazione e incentivi
G4 - LA2	39	Diversità e welfare
G4 - LA3	74	Fornitori
G4 - LA4	42	Salute e sicurezza
G4 - LA5	42	Salute e sicurezza
G4 - LA6	42	Salute e sicurezza
G4 - LA7	45	Relazioni industriali
G4 - LA8	40	Formazione
G4 - LA9	40	Formazione
G4 - LA10	44	Remunerazione e incentivi
G4 - LA11	39	Diversità e welfare
G4 - LA12	44	Remunerazione e incentivi
G4 - LA13	74	Capitolo fornitori
G4 - LA14	74	Capitolo fornitori
G4 - LA15	74	Capitolo fornitori
G4 - LA16	74	Capitolo 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-S01	16	Dialogo con gli stakeholder
G4-S02	74	Fornitori
G4-S03	16	Dialogo con gli stakeholder
G4-S04	12	Organismi di gestione e di controllo
G4-S05	40	Formazione
G4-S06	71	Sponsorizzazioni e liberalità
G4-S07	12	Organismi di gestione e di controllo
G4-S08	13	Contenzioso
G4-S09	74	Fornitori
G4-S010	74 – 77	Fornitori - Dialogo con i fornitori
G4-S011	74 – 77	Fornitori - Dialogo con i fornitori

RESPONSABILITÀ DI PRODOTTO		
Ind.	Pag.	
G4 -PR1	26	Qualità del servizio
G4 -PR2	26	Qualità del servizio
G4 -PR3	28	Qualità dell'acqua potabile
G4 -PR4	a.c.d.l.i.	
G4 -PR5	32	Relazioni 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	32	Relazioni con i clienti
G4 -PR9	13	Contenzioso

PROFILO E ORGANIZZAZIONE

Ind.	Pag.	
G4-1	5 – 10	Un anno di sostenibilità – Chi siamo
	14	Sostenibilità per Marche Multiservizi
G4-2	16	Dialogo con gli stakeholder
	Introduzione di ogni capitolo	Obiettivi e risultati
	Introduzione di ogni capitolo	Risultati e programmi per l'ambiente
G4-3	10	Chi siamo
G4-4	10	Chi siamo
G4-5	10	Chi siamo
G4-6	10	Chi siamo
G4-7	10	Chi siamo
G4-8	10	Chi siamo
G4-9	8	Guida metodologica
G4 -10-11	36	Lavoratori
G4 -12	74	Fornitori
G4-13	8	Guida metodologica
G4-14	36 – 44	Lavoratori – Remunerazione e incentivi
G4-15	74 – 75	Fornitori – Ricaduta sul territorio
G4-16	8	Guida metodologica
G4-17	10	Chi siamo

MATERIALITÀ, COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER E REPORTING PROFILE

Ind.	Pag.	
G4-18	Guida metodologica	
G4-20,G4-21	Guida metodologica	
	Guida metodologica	
	10	Chi siamo
G4-22	10	Chi siamo
G4-23	Guida metodologica	
G4-24	16	Dialogo con gli stakeholder
	69	Comunità locale
G4-25-26	16	Dialogo con gli stakeholder
	35	Obiettivi e risultati
	69	Comunità locale
G4-27	8	Guida metodologica
	16	Dialogo con gli stakeholder
G4-28	Guida metodologica	
G4-29	Guida metodologica	
G4-30	Guida metodologica	
G4-31	Guida metodologica	
G4-32	GRI	
G4-33	Lettera di Assurance	

GOVERNANCE, ETICA		
Ind.	Pag.	
G4-34	10	Organismo di gestione e controllo
	8	Guida metodologica
G4-38	10	Chi siamo
G4-37, G4-49,	10	Chi siamo
G4-50, G4-53	16	Dialogo con gli stakeholder
G4-38	10	Chi siamo
G4-39	10	Chi siamo
G4-40	10	Chi siamo
G4-41	10	Chi siamo
G4-42-43- 44	10	Chi siamo
	8	Guida metodologica
G4- 45,G4-47	10	Chi siamo
	8	Guida metodologica
G48	10	Chi siamo
	8	Guida alla lettura
G4-51-52- 54-55	44	Remunerazione e incentivi
G4-56	10	Chi siamo
G4 – 57-58	10	Chi siamo

Legenda

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

non appl. = principio non applicabile alla realtà di MMS

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

n.s. = dato non significat.



Marche Multiservizi – Bilancio di Sostenibilità 2015 Dichiarazione di Assurance Indipendente

Introduzione

DNV GL Business Assurance Italia S.r.l. ('DNV GL') è stata incaricata dal management di Marche Multiservizi S.p.A. ('Marche Multiservizi') di condurre una verifica sul suo Bilancio di Sostenibilità 2015 ('Bilancio') rispetto alle Sustainability Reporting Guidelines, versione 4 ('G4'), della Global Reporting Initiative ('GRI').

La nostra verifica ha riguardato il Bilancio di Sostenibilità 2015, nella versione resa disponibile da Marche Multiservizi agli stakeholder nel proprio sito web.

Per i dettagli sulla composizione di Marche Multiservizi e sul perimetro di rendiconto si rimanda a quanto dichiarato nell'apposito paragrafo del Bilancio.

Marche Multiservizi 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 in buona fede dall'Organizzazione siano complete, sufficienti e autentiche.

La nostra responsabilità nello svolgimento del lavoro commissionatoci, in accordo con le condizioni concordate con l'Organizzazione, è unicamente verso il management di Marche Multiservizi.

Questa Dichiarazione di Assurance Indipendente è destinata esclusivamente agli stakeholder di Marche Multiservizi e non è destinata ad essere e non deve essere utilizzata da persone diverse da questi.

Scopo dell'Assurance

Lo scopo del lavoro concordato con Marche Multiservizi ha incluso i seguenti aspetti:

- Analisi, secondo un *Moderate level* di Assurance, delle attività e dei dati legati alla sostenibilità riconducibili al periodo compreso tra gennaio e dicembre 2015, così come contenuti nel Bilancio 2015.
- Valutazione dei principi di reporting richiamati dalle linee guida GRI G4, secondo l'opzione 'Comprehensive'.

La nostra verifica è stata condotta nei mesi di marzo e aprile 2016. 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 2015 certificato di Marche Multiservizi S.p.A. e non sono compresi nello scopo della nostra verifica.

Metodologia di verifica

La nostra verifica è stata pianificata e condotta nel rispetto del protocollo di verifica 'VeriSustain' di DNV GL, basato sulla nostra esperienza professionale e sulle best practice internazionali in materia di assurance (tra le quali l'International Standard on Assurance Engagements - ISAE 3000). Questi documenti prevedono, tra l'altro, che il gruppo di verifica possieda conoscenze, capacità e competenze professionali necessarie per una verifica delle informazioni di sostenibilità e che il team sia conforme ai requisiti etici atti a garantirne l'indipendenza.

In accordo con il Protocollo, disponibile su richiesta sul nostro sito internet*, il Bilancio è stato valutato rispetto ai seguenti criteri:

- aderenza ai principi delle linee guida GRI G4;
- GRI G4, rispetto ai requisiti richiesti per l'opzione Comprehensive;
- ISAE 3000, per la verifica delle informazioni non finanziarie.

* <https://www.dnvgl.com/assurance/reporting/index.html>

Parte integrante della verifica è stata l'analisi delle dichiarazioni e degli assunti legati alla sostenibilità riportati nel Bilancio e la valutazione della robustezza del sistema di gestione dei dati, dei flussi informativi e dei relativi controlli. Abbiamo esaminato e sottoposto a review le informazioni e i dati resi disponibili da parte di Marche Multiservizi, recependo le informazioni e i dati tecnici provenienti dai sistemi di gestione certificati.

Abbiamo condotto audit a campione su:

- i meccanismi attuati da Marche Multiservizi 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 24 referenti aziendali coinvolti nella gestione operativa degli aspetti riportati nel Bilancio 2015.

Conclusioni

Secondo l'opinione di DNV GL, il Bilancio di Sostenibilità 2015 di Marche Multiservizi è una rappresentazione accurata e imparziale delle strategie di sostenibilità, dei sistemi di gestione e delle performance dell'Organizzazione.

- **Materialità**

Il Bilancio riflette l'impegno di Marche Multiservizi nel fornire informazioni e dati che consentono agli stakeholder la valutazione delle performance economiche, sociali e ambientali dell'Organizzazione.

Il documento descrive adeguatamente il processo attuato per l'identificazione delle istanze ritenute rilevanti per i diversi stakeholder. I suoi contenuti sono il frutto di un processo di analisi interna da parte delle funzioni rispetto a quanto emerso dalle attività di coinvolgimento degli stakeholder, attività che l'Organizzazione sviluppa in modo continuativo nel corso delle proprie attività durante l'anno.

Si ritiene importante proseguire in tale processo dinamico di raccolta, analisi e aggiornamento degli aspetti materiali e di relativa disclosure, rafforzando ulteriormente il coinvolgimento delle funzioni aziendali che contribuiscono alla redazione del documento.

- **Inclusività**

Marche Multiservizi è impegnata in attività e iniziative nelle diverse aree di sostenibilità che possano creare valore verso i propri stakeholder.

Si valutano positivamente le iniziative di engagement sviluppate nel corso dell'anno nei confronti delle diverse categorie di stakeholder. In tale contesto, nello sviluppo della struttura e dei contenuti del Bilancio, si sottolinea l'importanza di fornire un maggior grado di approfondimento delle aree emerse come rilevanti per gli stakeholder e delle azioni e strategie messe in atto dall'Organizzazione nel corso degli anni, al fine di valorizzare gli sforzi fatti in termini di engagement.

- **Completezza**

Il Bilancio consente agli stakeholder di valutare le performance di sostenibilità di Marche Multiservizi, per ciò che attiene gli ambiti economici, sociali ed ambientali nel corso dell'anno di rendiconto; esso, inoltre, consente di comprendere in modo chiaro le strategie e gli obiettivi di sostenibilità a medio-lungo termine dell'Organizzazione.

Al fine di un pieno allineamento alle linee guida G4 in materia di rendicontazione di sostenibilità, risulta importante proseguire l'impegno verso una progressiva inclusione di informazioni e dati circa gli impatti di sostenibilità correlati ad alcuni degli elementi materiali individuati dall'Organizzazione (Supply Chain), rendendo così il documento ancora più rappresentativo delle performance di sostenibilità dell'Organizzazione.

- **Rispondenza**

Il documento ha l'obiettivo di rendicontare circa l'impegno di Marche Multiservizi nell'integrare le considerazioni provenienti dai propri stakeholder all'interno del proprio processo decisionale e dei propri piani d'azione strategici.

Risulta importante proseguire nell'attività di strutturazione delle informazioni contenute nel Bilancio, al fine di dare maggiore evidenza dell'impegno di Marche Multiservizi nell'integrazione delle considerazioni provenienti dagli stakeholder all'interno delle proprie scelte strategiche. A tal fine, si sottolinea l'importanza della definizione e comunicazione di obiettivi che siano misurabili, rilevanti per gli stakeholder e coerenti con le strategie aziendali.

- **Contesto di sostenibilità**

Le informazioni e i dati presentati all'interno del Bilancio riflettono adeguatamente la strategia, gli impegni e le attività svolte da Marche Multiservizi in relazione al contesto di sostenibilità all'interno del quale l'Organizzazione opera.

Principi per la qualità del Bilancio

- **Neutralità**

Il Bilancio è una descrizione completa e imparziale degli impatti e delle performance di sostenibilità di Marche Multiservizi. 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.

- **Accuratezza**

Dalla nostra analisi dei dati e dei processi aziendali che li generano, i dati riportati nel Bilancio sono frutto di attività stabili e ripetibili. Le informazioni contenute nel Bilancio risultano pertanto sufficientemente accurate e dettagliate.

Ulteriori rilievi in relazione alle performance di sostenibilità

- **Affidabilità**

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.

Durante la nostra attività, abbiamo rilevato un numero limitato di errori non rilevanti, che sono stati corretti prima della versione finale del Bilancio.

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

DNV GL ritiene che il Bilancio sia in linea con i requisiti 'Comprehensive' richiamati dalle linee guida GRI G4.

Ulteriori conclusioni e osservazioni sull'adozione dei principi di rendicontazione e delle informazioni sulle performance specifiche sono riportate di seguito.

Opportunità di miglioramento

Di seguito si riporta una sintesi delle osservazioni e opportunità comunicate al management di Marche Multiservizi che, ad ogni modo, non influiscono sulle nostre conclusioni sul Bilancio; esse risultano, infatti, coerenti con gli obiettivi organizzativi già in essere.

- Al fine di garantire una sempre maggior robustezza del processo di reporting, si raccomanda di incrementare la solidità del processo interno ad oggi implementato per l'analisi e revisione dei contenuti del documento.
- Si ritiene importante proseguire nell'attività di rendiconto delle performance di sostenibilità dei fornitori che operano per conto di Marche Multiservizi, incrementando le attività di monitoraggio e di dialogo e sfruttando allo stesso tempo le sinergie interne all'Organizzazione, al fine di migliorarne efficacia ed efficienza.
- Al fine di fornire un quadro informativo del fenomeno infortunistico sempre più completo ed esaustivo, si raccomanda di strutturare maggiormente la raccolta dei dati e l'analisi delle informazioni riferite agli infortuni dei lavoratori delle ditte appaltatrici.

Competenza e Indipendenza di DNV GL

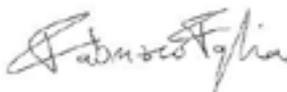
DNV GL è uno dei principali provider di servizi legati alla sostenibilità, tra cui la verifica dei bilanci di sostenibilità. I nostri specialisti di assurance ambientale e sociale lavorano in più di 100 paesi.

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
Lead Verifier



Zeno Beltrami
Reviewer



Vimercate (MB), 15-04-2016



Marche Multiservizi Spa

Sede: Via dei Canonici, 144 – 61122 – Pesaro
tel. +39 0721.699.1 fax. +39 0721.699.300

www.gruppomarchemultiservizi.it

Capitale Sociale int. vers. € 13.484.242,00 i.v.
C.F./P. IVA Reg. Imp PU 02059030417