

marche multiservizi

2016 Bilancio di sostenibilità



2016

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 contrattuale dei servizi	28
Qualità dell'acqua potabile	32
Sicurezza e continuità dei servizi	34
Relazioni con i clienti	36



CAPITOLO 3

LAVORATORI

Lavoratori	40
Diversità e welfare	43
Formazione	44
Salute e sicurezza	46
Remunerazione e incentivi	48
Relazioni industriali	49



CAPITOLO 4

AZIONISTI E FINANZIATORI

Azionisti	51
-----------	----

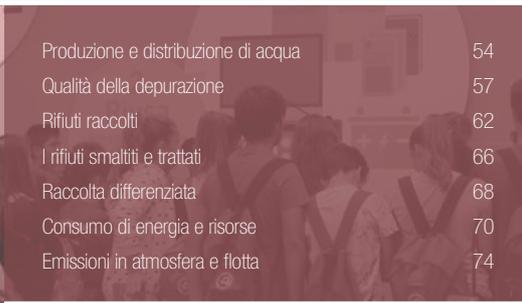


CAPITOLO 5

AMBIENTE E GENERAZIONI FUTURE

Produzione e distribuzione di acqua	54
Qualità della depurazione	57
Rifiuti raccolti	62
I rifiuti smaltiti e trattati	66
Raccolta differenziata	68
Consumo di energia e risorse	70
Emissioni in atmosfera e flotta	74

Emissioni gas serra	75
Comunità locale	76



CAPITOLO 6

FORNITORI

Fornitori	82
Ricaduta sul territorio	83
Qualificazione e selezione	84
Dialogo con i Fornitori	85



Case study	86
------------	----

Glossario e tavola contenuti GRI	88	Dichiarazione di assurance	94
----------------------------------	----	----------------------------	----



CAPITOLO 1

SOSTENIBILITÀ, STRATEGIA E VALORE



UN ANNO DI SOSTENIBILITÀ

LETTERA AGLI STAKEHOLDER

Bilancio di Sostenibilità 2016... un valore per noi e i nostri stakeholder.

Anche nel 2016 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 completamente rinnovato lo scorso anno, rappresenta il nostro impegno verso gli stakeholder in un percorso di ricerca di miglioramento continuo diffondendo con trasparenza i nostri risultati e i nostri obiettivi futuri con l'intento di costruire la fiducia di cui necessitiamo.

Tutte le attività intraprese nel corso dell'esercizio sono puntualmente rendicontate in questo bilancio nel quale in continuità con quello precedente, sono state utilizzate le linee guida internazionali GRI-G4 definite nel 2013 dal 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 il personale garantendo una rendicontazione puntuale agli stakeholder. Ciò che emerge dall'analisi di questo bilancio corrisponde a quello che è l'obiettivo di Marche Multiservizi: non solo preservare 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 2016 Marche Multiservizi ha generato valore aggiunto per oltre 62 milioni di euro, ridistribuiti tra il personale, gli azionisti, la pubblica amministrazione, i finanziatori, la collettività e l'azienda.

Marche Multiservizi ha mantenuto elevati livelli di investimento (17,5 milioni di euro), 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 (forniture locali 19,9 milioni di euro) che hanno generato un indotto occupazionale di 372 persone.

Crescere insieme al territorio significa continuare a investire sui 569 donne e uomini che lavorano in Marche Multiservizi attraverso la sicurezza, la formazione, i rapporti di lavoro stabili e la valorizzazione delle differenze di genere. 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 e opportunità di partecipare alle attività sociali.

Attraverso programmi di sensibilizzazione e adozione della certificazione Ohsas 18001 che copre il 100% dei lavoratori della società nel 2016 l'indice di frequenza degli infortuni ha registrato una importante variazione portandosi da 46,7 a 21 (-55%) 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.

Nella consapevolezza che i fornitori sono i nostri partner ed hanno un ruolo importante per la sostenibilità delle nostre attività privilegiamo il metodo dell'offerta economicamente più vantaggiosa utilizzata nel 2016 in tutte le gare ad evidenza pubblica.

I fornitori con sistemi di gestione certificati sono cresciuti ulteriormente nel corso del 2016 e la nostra attenzione per la sicurezza sul lavoro è estesa nell'esercizio (fornitori certificati ISO 9001 rappresentano il 18,8% del valore delle forniture di servizi e lavori). I livelli di qualità e i canali di contatto con i clienti rimangono elevati anche nel 2016 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 e dall'adesione alla bolletta elettronica.

Particolare attenzione viene riservata al rispetto degli standard di qualità commerciale, che quest'anno raggiungono il 99,86% nel servizio idrico e il 99,55% 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 il consolidamento e potenziamento delle proprie strutture, 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 57,6%, mentre diminuiscono del 2,4% 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 (5,7 milioni/€), grazie alla ricerca attiva di perdite, estesa a circa il 13% 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 in qualità di vincitrice il premio "Top Utility IV Edizione Assoluta", premio annuale delle Utility italiane per il costante impegno nel raggiungimento di performance di eccellenza nel complesso delle funzioni aziendali e delle attività sul territorio. 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.

Gli obiettivi che intendiamo raggiungere per il futuro esprimono la nostra volontà di mantenere fermo questo impegno anche per gli anni a venire.

Massimo Galuzzi
Presidente

Mauro Tivoli
Amministratore Delegato





GUIDA METODOLOGICA AL BILANCIO

Il Bilancio di Sostenibilità ha la funzione di descrivere in modo accurato le attività dall'Azienda nel dettaglio del processo di gestione sostenibile.

Come già espresso nelle edizioni precedenti rappresenta uno strumento fondamentale sia come dialogo con i propri interlocutori (stakeholder), sia come mezzo per la programmazione, la pianificazione e la rendicontazione delle attività e dei risultati raggiunti in campo ambientale sociale ed economico.

Struttura del documento

Per l'edizione 2016 si è optato per mantenere il layout dell'edizione 2015 al fine di favorire una lettura più snella del testo sempre orientata alle esigenze dei diversi stakeholder.

La struttura è suddivisa in 6 capitoli, che si aprono con la definizione degli obiettivi proposti ed i relativi risultati raggiunti, e per valorizzarli ulteriormente, quando è possibile, vengono individuati case studies.

Il primo capitolo è dedicato all'identità aziendale e al modo in cui Marche Multiservizi riesce a creare Valore anche nella sua dimensione economica. Il resto del testo tratta tutti quegli argomenti di principale interesse per i vari stakeholder, partendo dai clienti passando per i lavoratori, azionisti-finanziatori per poi proiettarsi verso le generazioni future e l'ambiente nella sua interezza, stakeholder centrali nella nostra visione di sostenibilità, infine ma non per importanza i fornitori.

Si precisa che Marche Multiservizi opera solo sul territorio italiano e che quindi alcuni argomenti descritti nel GRI-G4 non trovano trattazione nel presente Bilancio in quanto sono esaustivamente specificati dalla legislazione italiana esistente.

Analisi Materialità e Rischi/Opportunità per la sostenibilità

In linea con la precedente edizione del Bilancio di Sostenibilità, i contenuti mostrano un'attenzione sempre crescente al principio di "Materialità" previsto dalle linee guida GRI-G4.

La rendicontazione di sostenibilità viene preceduta dall'identificazione e analisi degli argomenti più rilevanti per gli stakeholder e per l'azienda e come ogni anno vengono analizzati i documenti interni ed esterni per poter avere una maggiore conoscenza e sensibilità sugli aspetti di sostenibilità degli stakeholder connessi alle attività gestite dall'azienda e tutte le informazioni contenute nel presente Bilancio e la loro analisi è la risultante di un sinergico processo di dialogo e ascolto degli stakeholder avvenuto nelle diverse occasioni di confronto che Marche Multiservizi ha proposto ed effettuato nell'arco dell'anno 2016 (report audit istituzionali con amministratori-azionisti, incontri con lavoratori, rassegna stampa, assemblee e incontri pubblici in particolare su RD, questionari con fornitori, incontri con azionisti e comunità locali)

L'analisi ha l'obiettivo di selezionare gli aspetti più rilevanti per gli stakeholder sui quali deve essere focalizzata anche la rendicontazione di sostenibilità pur sempre restando coerenti con quanto richiesto dalle linee guida del GRI-G4.

La selezione e la strutturazione delle informazioni da rendicontare in termini di priorità e valore, sono svolte considerando anche gli impatti ambientali ed economici delle attività svolte dall'Azienda e della sensibilità dei portatori d'interesse rispetto a tali temi.

Le risultanti emerse da tale processo sono state analizzate dal gruppo di lavoro e dalla Direzione e poi pesate in base ai criteri di rilevanza sia nella dimensione stakeholder sia nella dimensione aziendale. Tutti gli elementi di analisi che sono risultati rilevanti trovano nel presente report un'adeguata trattazione, come evidenziati nella matrice seguente:



Analisi della Materialità: aspetti e argomenti significativi



Processo di rendicontazione e perimetro

La rendicontazione delle attività ambientali, sociali ed economiche è stata eseguita mediante la creazione di appositi indicatori e la raccolta in specifiche schede di informazioni e di dati. Il layout delle schede (distribuite a tutti i referenti aziendali) è stato delineato sulla base dei risultati emersi, della definizione degli obiettivi di sostenibilità, delle analisi di materialità, degli standard di riferimento adottati e delle relazioni con gli stakeholder. Ogni Direzione è stata coinvolta attivamente nella redazione dei paragrafi riguardanti i propri servizi ed ha partecipato all'individuazione di progetti ed aree di miglioramento dei processi ed indici prestazionali.

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. L'elaborazione del documento è stata possibile grazie al Gruppo di validazione: Mauro Tivoli, Gianluca Bucci, Marco De Simoni, Simona Francolini, Giovanna Fraternali, Gaetano Grima, Franco Macor, Gianfranco Mattei, Marcelo Nasini, Marta Lani. Responsabile Bilancio di Sostenibilità: Marco De Simoni

Informazioni:

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

Linee Guida

I contenuti del presente Bilancio di Sostenibilità sono redatti secondo le linee guida "G4 Sustainability Reporting Guidelines" definite nel 2013 dal Global Reporting Initiative (GRI), secondo l'opzione "Comprehensive". Per la predisposizione del prospetto di determinazione e distribuzione del valore aggiunto è stato tenuto in considerazione anche lo "Standard GBS 2013 - Principi di redazione del bilancio sociale" predisposto dal Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale (GBS). Inoltre, il documento è stato costruito sulla base della linea guida AccountAbility 1000 (AA1000) che definisce i passaggi indispensabili per la costruzione dei bilanci sociali e di sostenibilità.

Verifica del Bilancio

"La revisione esterna del presente bilancio è affidata a Deloitte, tale attività si è conclusa con il rilascio della "Relazione della società di revisione" riportata in fondo al presente documento. I dati e le informazioni dell'azienda Marche Multiservizi sono inclusi anche nel perimetro di rendicontazione del Bilancio di Sostenibilità del Gruppo Hera, a sua volta soggetto a revisione indipendente da parte di Deloitte."

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 ed a contribuire allo sviluppo sostenibile del territorio nella realizzazione dei suoi obiettivi d'impresa e d'intesa con gli Enti locali di riferimento rispetta le finalità sociali ed ambientali che la caratterizzano. La Missione e i Valori sui quali 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

Marche Multiservizi vuole essere una realtà significativa per i suoi clienti, lavoratori, azionisti e tutti gli stakeholder.

- In particolare attraverso lo sviluppo di un originale modello di impresa capace di innovazione e forte radicamento con il territorio nel rispetto dell'ambiente la Società si rivolge:
- ai propri clienti attraverso un ascolto costante offrendo servizi di qualità all'altezza delle loro attese;
- alle donne e agli uomini che lavorano nell'azienda perché siano i protagonisti dei risultati ottenuti attraverso la loro competenza, coinvolgimento e passione;
- agli azionisti perché siano certi che il valore economico dell'azienda continui ad essere creato nel rispetto dei principi di responsabilità sociale;
- al territorio di riferimento perché sia la ricchezza economica, sociale e ambientale da promuovere per un futuro sostenibile;
- ai fornitori e agli altri stakeholder aziendali perché siano attori della filiera del valore e partner della crescita.

Valori

- Marche Multiservizi 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.
- Marche Multiservizi si impegna a fornire il massimo della trasparenza a tutti i suoi interlocutori, in modo chiaro, completo e tempestivo, le informazioni relative alle azioni

condotte a tutti i livelli d'impresa. Per Marche Multiservizi essere trasparenti significa dialogare con i propri interlocutori al fine di corrispondere alle attese di informazione e conoscenza degli impatti economici, sociali e ambientali delle attività aziendali.

- Marche Multiservizi 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 con la consapevolezza dei propri compiti e delle proprie responsabilità.
- Marche Multiservizi si impegna con coerenza 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
- Marche Multiservizi 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. L'Azienda persegue una gestione responsabile delle risorse naturali e l'uso di soluzioni volte a migliorare l'impatto ambientale delle proprie attività.
- In Marche Multiservizi la qualità ed eccellenza del servizio mirano 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 Marche Multiservizi.
- Marche Multiservizi 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.
- Marche Multiservizi promuove l'innovazione tecnologica, organizzativa, gestionale e l'introduzione di strumenti e processi che sostengano il cambiamento per il miglioramento continuo dei servizi.

IL GOVERNO DELL'AZIENDA

I Soci pubblici 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.

ORGANISMI DI GESTIONE E DI CONTROLLO

La nomina del Consiglio di Amministrazione, composto da 7 membri, ivi compreso il Presidente, è disciplinata nell'articolo 15 dello Statuto, il quale stabilisce che quattro Consiglieri sono nominati direttamente, ai sensi dell'art.2449 c.c., da parte dei soci pubblici e precisamente due dal Comune di Pesaro, uno dal Comune di Urbino ed uno da tutti gli altri Enti Locali; tre sono eletti dall'Assemblea alla quale partecipano senza diritto di voto i soci pubblici che hanno effettuato la nomina diretta.

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. Nel corso del 2016 è stata effettuata la sostituzione di un Consigliere deceduto e di un Consigliere dimissionario mediante cooptazione da parte del Consiglio di Amministrazione. All'atto della nomina e prima dell'accettazione dell'incarico viene verificata per tutti gli amministratori l'insussistenza di cause di incompatibilità alla carica e di situazioni di conflitto d'interesse, come previsto dal codice civile: viene altresì verificata l'incompati-

bilità e l'inconferibilità per tutti gli amministratori secondo la normativa pubblicistica di cui al D.Lgs n.39/2013. I compensi corrisposti agli amministratori di Marche Multiservizi S.p.A. sono stati deliberati dall'Assemblea dei soci e sono riportati nella nota integrativa al Bilancio d' Esercizio 2016.

Nel corso dell'esercizio 2016 oltre agli specifici ordini del giorno sono stati esaminati i rapporti sulla gestione presentati trimestralmente dall'Amministratore Delegato.

COMPOSIZIONE CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE AL 31.12.2016

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	Stefania De Regis	Comune di Pesaro
Consigliere	Aldo Pasotto	Comune di Urbino
Consigliere	Massimo Vai	Hera S.p.A.
Consigliere	Mila Fabbri	Hera S.p.A.

COLLEGIO SINDACALE

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

COMPOSIZIONE COLLEGIO SINDACALE AL 31.12.2016

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

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 6 riunioni, acquisizioni documentali, audizione di funzionari aziendali, ecc.

Nel corso delle riunioni periodiche sono state svolte l'attività di vigilanza con l'esame della reportistica, sia in materia di sicurezza sul lavoro che in materia ambientale, oltre alle altre attività inerenti gli adempimenti contabili ed amministrativi che la Società pone in essere durante l'anno. Il Presidente dell'Organismo ha presenziato all'assemblea 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 2016 sono state effettuate le verifiche sulle varie funzioni aziendali secondo quanto previsto dal Piano di Vigilanza definito per il 2016.

COMPOSIZIONE ORGANISMO DI VIGILANZA AL 31.12.2016

Carica	Nome e Cognome
Presidente	Mario Maoloni
Componente	Tonino Pencarelli
Componente	Gianluca Bucci

CONTENZIOSO

A fine 2016 risultano pendenti, nei vari gradi in cui si articola la giurisdizione ordinaria, tributaria ed amministrativa, 63 controversie. Più nel dettaglio: 14 davanti al giudice amministrativo in materia di appalti e di autorizzazioni amministrative ambientali ed altre. 4 davanti al giudice del lavoro di cui 1 proposta da un

dipendente di un subappaltatore ex art. 29 D. Lgs. n. 276/2003 in grado di appello, 3 in materia di CIG/CIGS di cui 2 pendenti in primo grado ed una in appello; 1 davanti al giudice tributario pendente in appello. Le restanti davanti al giudice ordinario (Giudice di Pace, Tribunale, Corte di Appello, Corte di Cassazione).

Tali controversie derivano principalmente 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 e servizi, 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 e Pesaro ed infine 7 controversie pendenti 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.

A fine 2016 risultano pendenti 4 procedimenti penali a carico di Amministratori e dirigenti della società: 2 hanno ad oggetto contestazione di violazioni contravvenzionali in materia ambientale, 1 ad abuso edilizio che è in attesa di archiviazione ed un'altra, a carico dell'A.D. e di un preposto per presunto disastro colposo conseguente alla frana occorsa nel Comune di Orciano.

Inoltre è stato definito in corso d'anno un procedimento penale in materia ambientale con sentenza di assoluzione con la formula "perché il fatto non sussiste" della Corte di Appello di Ancona, divenuta irrevocabile in data 19/10/2016."

SOSTENIBILITÀ PER MARCHE MULTISERVIZI

La Sostenibilità per Marche Multiservizi 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 2017-2020 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 per uno sviluppo equilibrato attraverso una gestione improntata alla ricerca di efficienze, sviluppo dell'impiantistica e nuove sinergie.

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 l'obiettivo è quello di potenziare e ampliare gli impianti in linea con i Piani Regionali e Provinciali sulla gestione dei rifiuti; 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 punta al perseguire col 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 2017-2020, approvato dal Consiglio di Amministrazione, sono individuate le priorità strategiche in tema di sostenibilità:

- interventi di bonifica, distrettualizzazione e sostituzione di misuratori nella rete idrica;
- riqualificazione degli impianti di illuminazione pubblica;
- 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 integrazione e razionalizzazione organizzativa orientata all'agilità, all'efficacia, all'efficienza, alla flessibilità e all'apertura al cambiamento.

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 e della Comunità locale e del territorio; salvaguardare l'ambiente riducendo gli impatti e migliorando le proprie performance energetiche e ambientali; produrre redditività economica distribuendo il Valore Aggiunto agli Stakeholder.

Le tre dimensioni della sostenibilità (sociale, ambientale ed economica) concorrono in eguale misura a garantire solidità e stabilità complessiva all'Azienda nel medio e lungo periodo. Per poterne vedere l'andamento nel tempo 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;
- pianificazione.

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, **DELOITTE & TOUCHE SPA.**

GLI INDICATORI CHIAVE DI PERFORMANCE	2014	2015	2016
Responsabilità economica			
Valore aggiunto (migliaia di euro)	50.945	48.875	51.507
Investimenti totali (milioni di euro)	16,8	16,44	17,5
ROE	27,27%	18,89%	22,34%
ROI	13,77%	16,70%	19,87%
MOL per lavoratore a tempo indeterminato (migliaia di euro)	55	57	59
Responsabilità sociale			
Lavoratori a tempo indeterminato (% media annua sul totale lavoratori)	98,00%	97,40%	95,00%
Ore di formazione medie pro capite	19,5	32,1	33,7
% lavoratori che hanno partecipato ad almeno un corso di formazione	87,40%	100,00%	97,90%
Indice di frequenza degli infortuni (numero infortuni/ore lavorate x 1.000.000)	32,9	46,7	21
Indice di clima interno (punteggio da 0 a 100)		65	
Rispetto degli standard di qualità commerciale AEEGSI (servizio gas)	99,88%	99,87%	99,55%
Pronto intervento gas: percentuale di chiamate con intervento entro i 60 minuti	99,20%	97,80%	97,10%
Tempo medio di attesa per risposta al call center per clienti (secondi)	76,4	83,7	159
Tempo medio di attesa allo sportello (minuti,secondi)	9,26	11,43	14,37
Valore delle forniture da fornitori locali (% sul totale)	42,8%	37,7%	41,0%
Affidamenti con offerta economicamente più vantaggiosa (% sul totale)		55,4%	36,4%
N. studenti coinvolti in programmi di educazione ambientale	1.420	2.609	700
Responsabilità ambientale			
Consumo di risorse energetiche (TEP)	10.296	10.439	10.242
CO2 equivalente (t)	85.634	85.794	64.851
Qualità dell'acqua depurata rispetto ai limiti di legge (concentrazioni effettive/limiti di legge: val. ott. <100%)	29,00%	32,75%	30,00%
Acqua non fatturata (perdite fisiche e amministrative dell'acquedotto civile): mc/km di rete/giorno	6,64	6,83	6,43
Rifiuti raccolti in modo differenziato recuperati o reinseriti in cicli produttivi (%) "Sulle tracce dei rifiuti"	93,00%	-	-
Raccolta differenziata	55,74%	55,80%	57,64%
Chilogrammi di raccolta differenziata pro capite	322	301	320
Mezzi alimentati con carburanti a minore impatto ambientale (metano, gpl, elettrico) (% sul totale)	1,32%	10,29%	12,00%
Quota rifiuti urbani raccolti smaltiti in discarica (% sul totale RSU raccolti)	40,30%	37,30%	34,40%

DIALOGO CON GLI STAKEHOLDER

In Marche Multiservizi, 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 stakeholder rappresenta un elemento fon-

damentale della gestione responsabile di un'organizzazione, Marche Multiservizi rivolge attenzione a tutte le loro aspettative. Per ogni categoria individuata, sono stati identificati:

- 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, formazione, valorizzazione, incentivi, remunerazione, conciliazione vita/lavoro, pari opportunità, sicurezza, comunicazione interna	Incontro di presentazione del Bilancio di Sostenibilità con tutti i Lavoratori
			Informazioni e comunicazioni interne disponibili sul portale Intranet Aziendale "Noi Marche Multiservizi"
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	Percorsi formativi su: comportamenti manageriali, gestione rapporti con Clienti e mercati, competenze tecniche e operative, qualità sicurezza, ambiente.
			Informazioni e notizie via mail agli utenti registrati allo "Sportello Marche Multiservizi online"
			Pubblicazione trimestrale dei dati sulla qualità dell'acqua e semestrali per i dati ambientali sul portale internet
			Incontro di presentazione del Bilancio di Sostenibilità
AZIONISTI	Pubblici e privati	Azienda e territorio, efficienza del servizio, investimenti locali, situazione economica, dividendi	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 (71 incontri con i singoli Comuni principalmente sulle tematiche relative ai sistemi tariffari, alle tematiche ambientali e ai servizi svolti in generale).
			Progetto censimento utenze idriche pubbliche non a ruolo e definizione contratti
			Presentazione del Bilancio Economico e di Sostenibilità
FINANZIATORI	Banche Istituti di credito	Continuità del rapporto, solidità patrimoniale, investimenti, innovazione.	Incontri con i Sindaci dei Comuni e Unioni Montane sulla presentazione progetto nuovo modello di raccolta domiciliare dei rifiuti indifferenziati
			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
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 Marche Multiservizi attraverso la comunicazione delle iniziative riguardo a salute e sicurezza dei luoghi di lavoro, risparmio energetico e salvaguardia ambientale
			Incontri periodici con i Sindaci dei Comuni sulle principali tematiche dei servizi gestiti da Marche Multiservizi (71 incontri con i singoli Comuni principalmente sulle tematiche relative ai sistemi tariffari, alle tematiche ambientali e ai servizi svolti in generale)
			Presentazione del Bilancio di Sostenibilità
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	Incontri con i Sindaci dei Comuni e Unioni Montane sulla presentazione progetto nuovo modello di raccolta domiciliare dei rifiuti indifferenziati
			Comunicazioni periodiche sullo stato dei lavori
			Sponsorizzazioni e liberalità a iniziative culturali, sociali e ambientali
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 dell'acqua e sulla raccolta differenziata
			Campagne informative e di sensibilizzazione sull'uso dell'acqua e sulla raccolta differenziata
			Campagne informative e di sensibilizzazione sull'uso dell'acqua e sulla raccolta differenziata
			Inaugurazione case dell'acqua
			Certificazioni ambientali Emas e certificazione ISO50001

VALORE ECONOMICO PER GLI STAKEHOLDER

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

In questo Bilancio, però, 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 2016 il valore aggiunto globale lordo distribuito da Marche Multiservizi è stato pari a 62,29 milioni di euro.

Oltre il 21%, è stato reinvestito all'interno dell'azienda (di cui 5,6 milioni di utile di esercizio che non è stato distribuito agli azionisti).

Una parte rilevante degli impianti produttivi utilizzati sono di proprietà dei Comuni soci e per il loro utilizzo vengono corrisposti dei canoni.

La quota del valore aggiunto destinata alla pubblica amministrazione è pari a 11,28 milioni di euro.

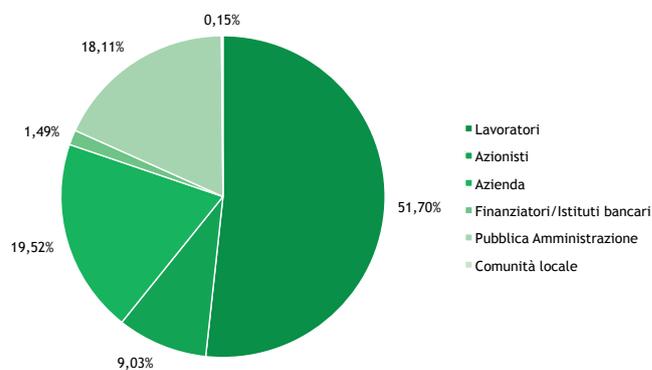
Infine, la somma di 0,1 milioni di euro è stata destinata alle liberalità e alle sponsorizzazioni.

Il valore aggiunto per i lavoratori è pari a 32,20 milioni di euro (51,70% sul valore aggiunto globale lordo), quello agli azionisti è pari a 5,62 milioni di euro ed è pari al 9,03% del totale. Ai finanziatori sono andati 0,93 milioni di euro, l'1,49% del totale.

milioni di euro	2014	2015	2016	2016%
Lavoratori	32,09	31,50	32,20	51,70%
Azionisti	3,75	4,42	5,62	9,03%
Azienda	12,60	9,62	12,16	19,52%
Finanziatori/Istituti bancari	0,82	0,81	0,93	1,49%
Pubblica Amministrazione	11,07	12,80	11,28	18,11%
Comunità locale	0,05	0,06	0,09	0,15%
Valore aggiunto globale lordo	60,37	59,21	62,29	100,00%

I lavoratori sono al primo posto nella distribuzione del valore aggiunto.

Distribuzione del Valore Aggiunto

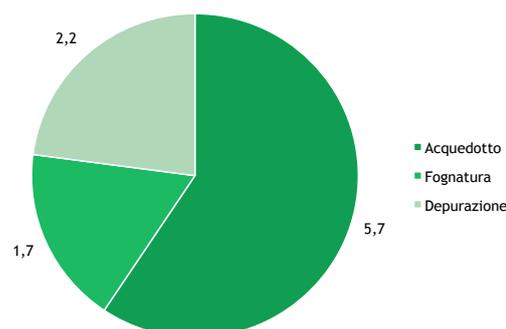


Investimenti sul territorio

Gli investimenti effettuati sul territorio si attestano a 17,5 milioni di euro, in aumento rispetto al 2015.

Investimenti (milioni)	2014	2015	2016
Servizi energia	1,900	2,370	1,900
Servizi idrici	9,000	10,100	9,600
Servizi ambiente	4,700	2,666	3,900
Servizi generali	1,100	0,900	2,100

Ripartizione investimenti nel SII



Gli investimenti del servizio idrico integrato assorbono circa il 55% del totale di quelli effettuati nell'esercizio dalla Società e ammontano a complessivi 9,6 milioni di euro. Essi consistono, prevalentemente, in nuovi estendimenti, nuove realizzazioni e bonifica delle reti idriche per 5,7 milioni di euro e in interventi nell'ambito depurativo e fognario per 3,9 milioni di euro in linea con quelli previsti dal Piano d'Ambito, 0,5 milioni di euro per costruzioni specifiche (serbatoi, costruzioni leggere ecc...), e 0,3 milioni di euro per automezzi.





CAPITOLO 2

CLIENTI

HIGHLIGHTS



99,55%

Rispetto standard qualità Gas

99,85%

Rispetto standard qualità Acqua



14,37

Minuti di attesa
allo Sportello



805

Iscrizioni a BollettaNET



OBIETTIVI RISULTATI

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

Consolidare e migliorare il tempo medio di attesa agli sportelli principali

Monitoraggio delle presenze agli sportelli

Mantenere gli sportelli territoriali periferici sia come numero che come orario

Aperti due nuovi sportelli a Cantiano e Calcinelli di Saltara

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

Attivazione del sistema di gestione delle code presso gli sportelli di Montecchio e Urbino

Aggiornare l'indagine di customer satisfaction 2016

L'indagine è stata spospesa

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

Garantiti i livelli di qualità del call center

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

Rispettati e migliorati i gli standard di qualità

Adeguamento alla regolazione qualità contrattuale AEEGSI

Attività svolta secondo la pianificazione nel rispetto delle delibere delle Autorità

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

Avviata la modalità di pagamento presso Lottomatica e Coop Adriatica

Progettazione e diffusione guida agevolazioni tariffarie

Aggiornata Guida agevolazioni tariffarie

TARGET FUTURI

faremo...

Miglioramento attività di ricerca perdite

Continuare a monitorare tempi di risposta nella gestione dei reclami

Avvio guida "MMSOSTiene"

Rispettare nel 98,5% dei casi gli standard di qualità commerciale gas e servizio idrico

Proseguire il piano di installazione dei contatori elettronici gas

Pronto intervento gas arrivare entro 60 minuti nel 97% delle chiamate

Garantire livelli di qualità del call center e tempi medi di attesa agli sportelli in linea con quelli del 2016. Migliorare i tempi di attesa agli sportelli e i tempi di attesa al call center

CLIENTI

Marche Multiservizi è fortemente 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 svolti vengono forniti perseguendo i migliori standard qualitativi, anche con l'obiettivo di poter creare relazioni personalizzate con i singoli clienti, in modo da intercettarne le esigenze e garantire la massima soddisfazione.

Marche Multiservizi conferma la propria vicinanza 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 loro facilità di accesso e per la loro praticità di utilizzo.

Marche Multiservizi a fine 2016 conta quasi 220 mila clienti attivi, suddivisi tra Clienti Servizio Idrico, Teleriscaldamento e PDR Distribuzione Gas. Inoltre viene svolto il servizio di Igiene Ambientale, suddiviso tra raccolta, spazzamento e smaltimento dei rifiuti per

oltre 269.689 mila i cittadini residenti in 46 comuni, dislocati nelle province di Pesaro-Urbino e di Ancona.

Servizi attivi - Servizio Idrico Integrato:

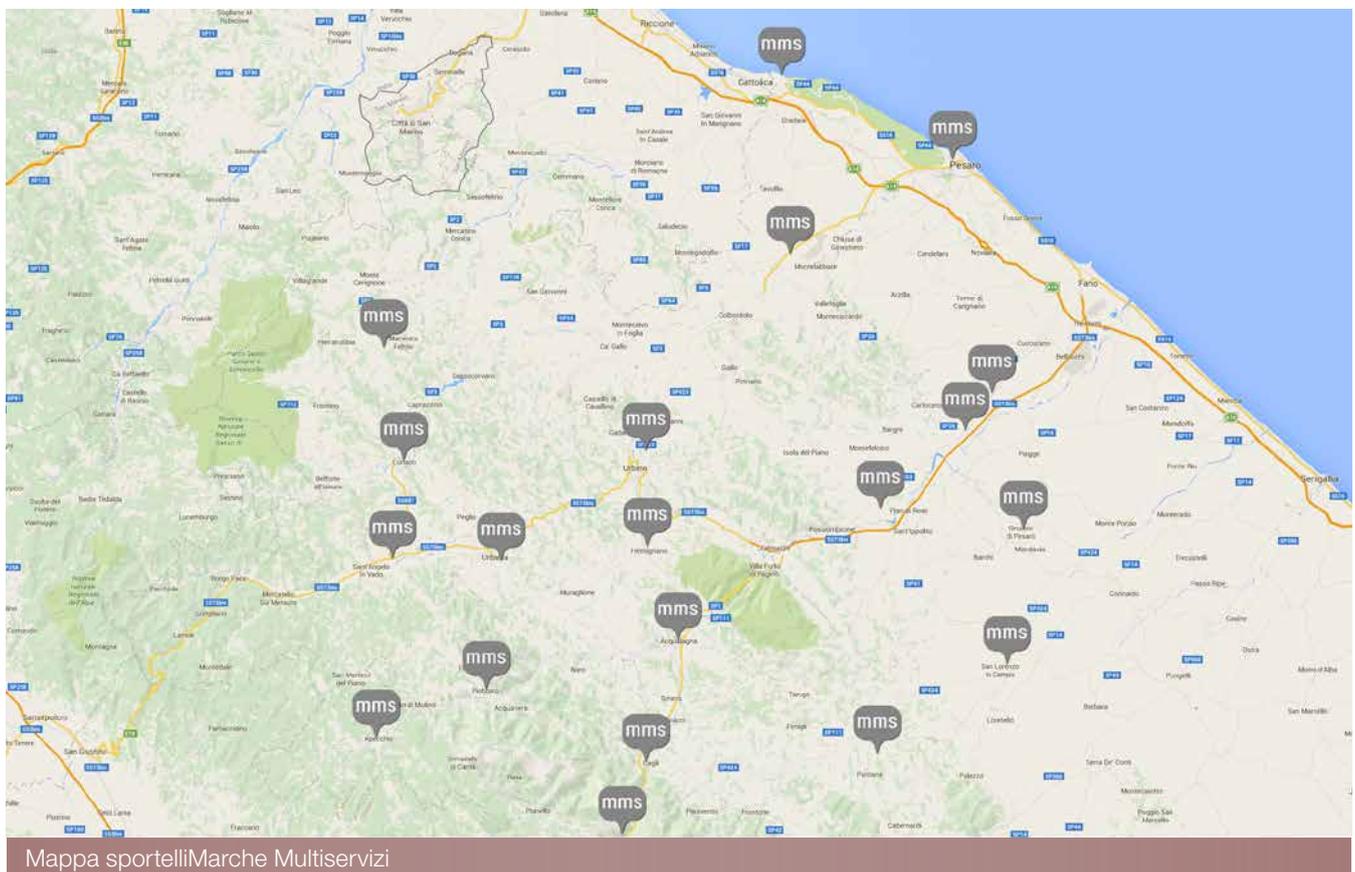
trattasi delle forniture di acqua potabile, compreso il servizio di fognatura e depurazione delle acque reflue.

Servizi attivi - Servizio Distribuzione Gas:

trattasi dei punti di riconsegna della rete di distribuzione del gas naturale per i quali Marche Multiservizi 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	2014	2015	2016
Pdr distribuzione gas	89.795	90.226	90.180
Clients Teleriscaldamento	78	83	107
Servizi attivi servizio idrico integrato	128.138	128.490	128.611
Comuni serviti igiene urbana (n)	46	46	46
Cittadini serviti igiene urbana	271.705	270.782	269.689

La tipologia della clientela è la seguente: clienti domestici e condomini (circa il 90% del totale), imprese pubbliche e private, industrie, comuni, enti in generale e consorzi.

Marche Multiservizi gestisce le relazioni con la clientela attraverso personale qualificato: gli operatori presenti negli sportelli e al call-center sono coinvolti in corsi di formazione continua. Il personale, nel rapporto con i clienti, svolge l'attività con rispetto e cortesia, risponde ai loro quesiti e cerca in ogni modo di agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi, cercando di soddisfare pienamente le loro esigenze ed aspettative.

Per l'importanza dei servizi forniti (Servizio Idrico Integrato, Igiene Ambientale e servizio Distribuzione gas metano) l'Azienda è fortemente impegnata, a garantirne 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.

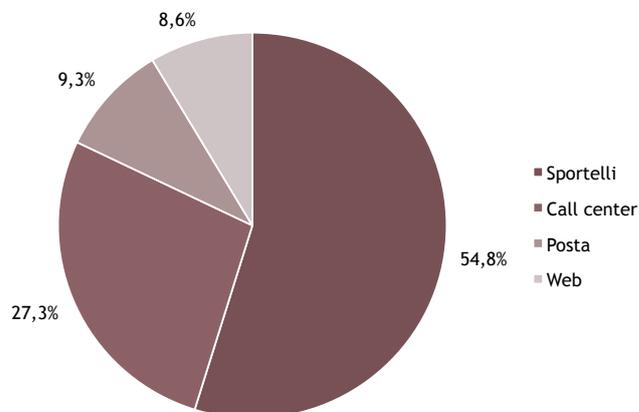
La politica di gestione del cliente è basata su principi di correttezza, professionalità, convenienza economica, imparzialità e trasparenza ed è tesa allo sviluppo di rapporti duraturi nel tempo all'insegna della fiducia e dell'affidabilità, nonché alla semplifica-

zione nella gestione dei diversi servizi attraverso un unico interlocutore.

Anche nel 2016 i contatti sono stati gestiti attraverso molteplici canali. La società conferma lo sportello al pubblico uno strumento relazionale che permette al cliente di "parlare" con l'azienda e, a tal fine, utilizza i 20 sportelli dislocati nel territorio. Mette inoltre a disposizione i canali informatici quali email e/o web e il call center telefonico.

Gli operatori offrono 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 per tipologie di Contatto



COSTO DEI SERVIZI

QUADRO TARIFFARIO

Quadro regolatorio e ricavi regolamentati

I provvedimenti di maggior rilievo adottati dall'AEEGSI riguardano il Servizio Idrico Integrato.

Con la delibera 655/2015 è stato approvato il Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato (RQSI).

Il provvedimento definisce i livelli minimi e gli obiettivi di qualità contrattuale mediante l'individuazione di indicatori che fissano i tempi massimi per l'esecuzione delle prestazioni e gli standard minimi di qualità, omogenei sul territorio nazionale, determinando anche le modalità di registrazione, comunicazione e verifica dei dati relativi alle prestazioni fornite dai gestori su richiesta degli utenti.

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità, riferiti alle singole prestazioni erogate all'utenza, l'Autorità ha previsto l'obbligo di erogare indennizzi automatici agli utenti, mentre per gli standard generali di qualità, riferiti al complesso delle prestazioni, è previsto un meccanismo di penalità.

Il Testo integrato individua gli standard con particolare riferimento alle modalità di fatturazione, alla rateizzazione dei pagamenti, alla gestione delle pratiche telefoniche, delle richieste scritte e dei reclami, degli sportelli e del servizio di pronto intervento, all'esecuzione di lavori, alle verifiche del misuratore e del livello di pressione e ai flussi di comunicazione tra i gestori (in caso di gestione non integrata del SII). Inoltre, al fine di garantire certezza alla fase di avvio e cessazione del rapporto contrattuale, sono previsti standard generali e specifici relativi alle fasi di preventivazione dell'allacciamento, attivazione, voltura, riattivazione e disattivazione della fornitura.

Inoltre va segnalata la delibera 218/2016/R/idr, con la quale l'Autorità ha regolato il servizio di misura, introducendo una profonda revisione delle disposizioni sul tema.

L'ambito dell'intervento è stato circoscritto alle sole utenze domestiche, rinviando a successivi provvedimenti la disciplina degli aspetti riconducibili alle utenze industriali con autorizzazione allo scarico dei reflui in pubblica fognatura, nonché la disciplina della misura di processo (cioè l'insieme delle attività di misura funzionali alla gestione efficiente degli impianti e della rete). Le principali novità introdotte dal provvedimento riguardano gli

obblighi di lettura dei misuratori, con indicazione puntuale della frequenza dei tentativi, l'obbligo di mettere a disposizione degli utenti modalità gratuite di comunicazione delle autoletture nonché di comunicare in bolletta il consumo medio

Infine con la delibera 137/2016 l'Autorità ha integrato l'attuale impianto di separazione contabile previsto dal TIUC (Testo integrato unbundling contabile) per il settore elettrico e del gas con l'introduzione di obblighi di separazione contabile in capo ai gestori del Servizio Idrico Integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (SII) e i relativi obblighi di comunicazione.

Le disposizioni in materia di unbundling contabile del SII si applicano a partire dall'esercizio 2016, ovvero il primo esercizio che si apre dopo il 31 dicembre 2015, considerando il 2016 come esercizio sperimentale per il settore idrico; pertanto, non si prevede l'utilizzo dei dati rilevati con la prima raccolta dati unbundling ai fini dell'approvazione tariffaria del 2018.

Distribuzione gas

Il 2016 è il terzo anno del quarto periodo regolatorio (2014-2019) del sistema tariffario della distribuzione e misura del gas, disciplinato dalla delibera 367/2014. Il sistema tariffario risulta in continuità con l'anno precedente ed assicura a ciascun distributore un vincolo ai ricavi ammessi determinato dall'Autorità sulla base dei costi riconosciuti, espressi dalle tariffe di riferimento e dal numero medio di punti di riconsegna serviti nel 2016, rendendo i ricavi indipendenti dalla dinamica dei volumi distribuiti. Questo risultato viene ottenuto attraverso opportuni meccanismi di perequazione tariffaria che consentono ai distributori di regolare con la Cassa per i servizi energetici e ambientali (Csea) le differenze tra il proprio ricavo ammesso e il ricavo conseguito dalla fatturazione verso le società venditrici (determinato dall'applicazione ai clienti di tariffe obbligatorie approvate dall'Autorità per ambiti macro-regionali).

In particolare:

- il capitale investito riconosciuto nelle tariffe dell'anno t (2016) copre gli investimenti realizzati fino all'anno t-1 (2015) e viene remunerato mediante l'applicazione dei nuovi tassi di remunerazione del capitale (WACC) previsti per il triennio 2016-18 dal "testo integrato WACC", approvato con delibera 583/15/R/com, e pari al 6,1% per il servizio di distribuzione ed al 6,6% per quello di misura; è previsto, inoltre, il riconoscimento in tariffa degli ammortamenti calcolati sulla base delle vite utili regolatorie;

- i livelli dei costi operativi riconosciuti (differenziati per dimensione dell'impresa e densità della clientela) sono aggiornati tramite l'indice inflativo FOI pubblicato dall'Istat, la cui variazione rispetto ai valori 2015 è risultata negativa e pari a -0,11%; inoltre, per i costi del servizio di distribuzione, è applicato un fattore di efficientamento (X-factor) distinto per dimensione di impresa, e pari a 2,5% per Marche Multiservizi spa.
- Sulla base di tali principi, con delibera 173/2016/R/gas l'Autorità ha approvato per il 2016 le tariffe di riferimento provvisorie (basate su una stima degli investimenti del 2015), mentre entro febbraio 2017 è attesa l'approvazione delle tariffe di riferimento definitive, che terranno conto degli investimenti consuntivi dell'esercizio 2015.

Servizio Idrico Integrato

Il 1° gennaio del 2016 è entrato in vigore il Metodo Tariffario Idrico 2016/2019 (cosiddetto MTI-2), il nuovo quadro di regole approvato dall'AEEGSI con la delibera 664/2015/R/idr.

L'Autorità per il secondo periodo regolatorio del sistema idrico integrato (SII), di durata quadriennale, ha inteso proseguire l'avviato percorso di sviluppo del settore attraverso una regolazione stabile e certa, elevando gli standard del servizio e la sostenibilità sociale e ambientale della fornitura, nel rispetto dell'economicità, efficienza ed equilibrio economico finanziario nelle gestioni. Nel segno della continuità, l'MTI-2 poggia sui principi guida del precedente metodo tariffario (MTI) valido per il 2014/2015, con particolare riferimento alla selettività e alla responsabilizzazione, da attuare attraverso una regolazione asimmetrica, capace di adattarsi alle diverse esigenze di un settore molto differenziato a livello locale e nella governance.

La regolazione tariffaria applicabile nel secondo periodo regolatorio è riconducibile quindi ad una matrice di schemi regolatori (rispetto al precedente metodo tariffario, si amplia la gamma dei diversi tipi di schemi tariffari, sei e non più quattro) nell'ambito della quale ciascun soggetto competente potrà individuare la soluzione più efficace in base alle proprie realtà.

Marche Multiservizi si è collocata nel V quadrante in ragione del crescente fabbisogno di investimenti in rapporto al valore delle infrastrutture esistenti. Il sistema tariffario riconosce a ciascun gestore un vincolo ai ricavi ammessi determinato dall'Autorità

sulla base dei costi riconosciuti nell'anno n-2 e la stratificazione degli investimenti realizzati.

Igiene urbana

Nel 2016 il servizio di gestione dei rifiuti urbani è stato erogato in 46 comuni, il 28% dei quali ha scelto di affidare la gestione del tributo a Marche Multiservizi.

A seguito dell'avvio operativo di ATA Rifiuti n°1 Marche Nord - Pesaro e Urbino la dinamica dei ricavi regolamentati del servizio igiene urbana per l'anno 2016, in attesa della definizione del Piano d'Ambito, sono stati definiti dall'ente, includendo nei Piani Finanziari la necessaria copertura delle proprie spese di funzionamento.

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 della TARI il Comune tiene conto dell'IVA a suo carico per cui nel tributo applicato alle utenze l'IVA non viene espressa ma è inclusa nel 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.

COM'È CAMBIATA LA SPESA

Nel 2016 la spesa del cliente medio per il Servizio Idrico e Gestione dei rifiuti è aumentata di circa 17 €/anno:

Euro	2014	2015	2016	Var. 2016/2015	Var. % 2016/2015
Servizio idrico	275,29	298,76	310,26	11,50	3,85%
Rifiuti	215,60	219,81	225,35*	5,54	2,52%
Totale	490,89	518,57	535,61	17,04	3,29%

*Il dato corrisponde alla media ponderata calcolata considerando tutti i Comuni dei quali la Società gestisce il sistema tariffario.

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 servizi di fognatura e depurazione. Per scoraggiare gli sprechi, la tariffa è articolata in fasce, con un innalzamento del costo all'aumentare dei consumi.

TARIFFA IDRICO

Conseguentemente le tariffe definitive da applicare nell'anno 2016 ai clienti del Servizio Idrico Integrato afferenti l'ambito tariffario n° 1 Pesaro e Urbino sono state autorizzate da AATO n° 1 Marche Nord.

Gli adeguamenti tariffari predisposti dall'AATO n. 1 Marche Nord, approvati con delibera dell'Assemblea Consortile n. 11 del 30/05/2016, sono stati elaborati sulla base delle disposizioni contenute nella deliberazione AEEGSI n. 664/2015/R/IDR.

L'AATO n 1 Marche Nord - Pesaro e Urbino ha previsto un'agevolazione per nuclei familiari composti da più di 4 persone, attraverso il raddoppio delle fasce di consumo, previa richiesta presso uno sportello clienti di Marche Multiservizi.

SPESA MEDIA SERVIZIO IDRICO

Euro	2014	2015	2016	Var. 2016/2015
Consumi acqua	130,71	141,87	148,61	6,74
Fognatura	33,35	36,19	37,36	1,17
Depurazione	60,39	65,53	67,65	2,12
Quota fissa	25,81	28,01	28,43	0,42
Iva 10%	25,03	27,16	28,21	1,05
Totale	275,29	298,76	310,26	11,5

La spesa nei servizi per la gestione dei rifiuti evidenzia, nel 2016, un incremento di circa il 5,5%. 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	2016	Var. 2016/2015
Quota fissa	78,01	75,04	75,58	0,54
Quota variabile	127,33	134,30	139,04	4,74
Addizionale provinciale	10,27	10,47	10,73	0,26
Totale	215,60	219,81	225,35	5,54
Quota di competenza Marche Multiservizi	184,80	188,41	193,16	4,75

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.

RATEIZZAZIONI A FAVORE DI FAMIGLIE ED OPERATORI COMMERCIALI

Nel 2016 l'Azienda, con il perdurare della congiuntura economica, ha accolto 2.160 richieste di rateizzazione dei pagamenti del servizio idrico provenienti da famiglie e da operatori commerciali.

Numero di bollette rateizzate: Marche Multiservizi (n)	2015	2016
Servizi complessivi idrico	2.186	2.160
di cui residenziali	1.814	1.793
business	372	367
TOTALE	2.186	2.160

Valore delle bollette rateizzate: Marche multiservizi (migliaia di euro)	2015	2016
Servizi complessivi idrico	1.425	1.385
di cui residenziali	1.183	1.150
business	242	235
TOTALE	1.425	1.385

Marche Multiservizi concede le rateizzazioni delle bollette ai clienti con disagi economici purché siano in regola con i pagamenti di rate precedentemente concesse.

La rateizzazione per i clienti domestici riguarda esclusivamente bollette superiori a €100,00. Le rate concordate con l'utente, in proporzione agli importi delle bollette emesse, possono essere concesse fino ad un massimo di 4, ad eccezione di casi particolari concordati con i servizi sociali dei Comuni, in cui si possono prevedere più scadenze. Per queste ultime tipologie di clienti in difficoltà (clienti in cassa integrazione, in mobilità, beneficiari di contributi comunali o disoccupati a seguito di riduzione o chiusura dell'attività lavorativa in carico ai servizi sociali) le rate sono senza interessi.

Per le UtENZE che rientrano nella procedura detta sopra, si procede con l'applicazione di un tasso di interesse pari al TUR maggiorato del 3,00%. Tale procedura si applica anche ai professionisti e ai piccoli condomini. In particolare per i commerciali si autorizza la rateizzazione a seguito di una verifica sulle condizioni di solvibilità degli stessi.



QUALITÀ CONTRATTUALE DEI SERVIZI

Relativamente al SII, alla fine del 2015 AEEGSI ha emanato una serie di provvedimenti che disciplinano gli aspetti inerenti la qualità contrattuale del servizio idrico, cioè i rapporti tra gestore affidatario e utente. La nuova disciplina è entrata in vigore dal 1 luglio 2016 pur con un "rodaggio" per il 2° semestre 2016.

Con le disposizioni contenute nelle delibere 655/2015/R/idr e 664/2015/R/idr AEEGSI ha previsto l'adozione di standard minimi di qualità contrattuale omogenei sul territorio nazionale, così da superare le difformità attualmente presenti, e ha associato al mancato rispetto di ciascuno standard specifico un indennizzo automatico in favore delle utenze finali.

Con detti provvedimenti AEEGSI ha individuato una lista di 44 indicatori di qualità contrattuale e ha associato a ciascuno di essi un livello minimo della prestazione che deve essere assicurata agli utenti. Di questi, 30 sono indicatori di qualità che prevedono standard specifici, che devono essere assicurati a ciascun utente, i restanti 14 sostanziano invece standard generali, ovvero livelli di qualità riferiti al complesso o alla media delle prestazioni fornite

I primi riguardano parametri contrattuali relativi alla fornitura idrica e al servizio di fognatura, quali ad esempio i tempi di prevenzione di allacci o lavori, i relativi tempi di esecuzione, i tempi di attivazione/disattivazione, così come le attività di verifica del

misuratore e della pressione, nonché parametri commerciali di customer care, quali la fatturazione, le rettifiche alla fatturazione e i tempi di risposta a informazioni e reclami scritti.

L'AATO n.1 Pesaro e Urbino, con delibera dell'assemblea n. 19 del 27/06/2016, ha disposto ai gestori di riferimento di applicare quanto stabilito con la Deliberazione 655 nell'attesa di addivenire ad un'unica Carta del S.I.I. per tutto l'Ambito territoriale, aggiornata alle nuove disposizioni imposte dall'AEEGSI e condivisa con la Consulta degli Utenti, così come previsto dall'art. 4 della L.R. n. 30/2011, dando atto che quanto stabilito nella RQSI di cui all'Allegato A della Deliberazione dell'AEEGSI n. 655/2015/R/ IDR prevale sulla vigente regolamentazione del S.I.I. dell'Ambito n.1 Marche Nord Pesaro e Urbino laddove in contrasto o non conforme.

STANDARD QUALITÀ COMMERCIALE

% di rispetto degli standard	2014	2015	2016	Numero prestazioni (2016)
Gas	99,88%	99,87%	99,55%	245.686
Servizio idrico integrato	100,00%	100,00%	99,85%	5.947
Totale	99,88%	99,87%	99,55%	251.633

LIVELLI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO IDRICO

Tipologia intervento	Prestazione	Prestazioni eseguite				Tempo medio di esecuzione in giorni di calendario			
		2014	2015	I° sem. 2016 carta servizi	II° sem. 2016 Del.655	2014	2015	I° sem. 2016 carta servizi	II° sem. 2016 Del.655
Allacci	Invio preventivo al cliente	716	631	343	282	7,42	9,4	7,86	4,70
	Invio preventivo al cliente lavori complessi			0	0	11,76	14,02	0,00	0,00
	esecuzione Allaccio completo semplice	173	189	77	32	7,25	8,18	10,08	4,63
	esecuzione Allaccio completo complesso			0	54	11,69	12,58	0,00	5,50
	Aggiunta posto contatore o completamento allaccio	236	190	96	0			7,34	0,00
	Spostamento contatori	68	59	35	8			10,74	2,63
totale		1.193	1.069	551	376	44	36	36	17

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

LIVELLI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO IDRICO

Tipologia intervento	Prestazione	Prestazioni eseguite				Tempo medio di esecuzione in giorni di calendario		gg.solari	gg.lavorativi
		2014	2015	I° sem. 2016 carta servizi	II° sem. 2016 Del.655	2014	2015	I° sem. 2016 carta servizi	II° sem. 2016 Del.655
Contatori Idrico	Istallo nuova utenza o subentro su contatore distaccato	3.181	1.417	731	588	1,19	0,98	1,23	2,20
	Subentro su contatore già esistente	297	1.773	941	700	1,14	0,82	1,18	2,35
	Chiusura per disdetta	2.578	2.239	1.054	963	1,79	10,00	1,41	3,02
	Distacco per disdetta	29	16	43	0	1,93	1,05	2,93	0,00
	Rispetto degli standard di qualità Idrico (%)					100%	100%	100%	99,85%
totale		6.085	5.445	2.769	2.251	7	14		

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

Per quanto riguarda il servizio gas, ogni distributore deve attenersi, in materia di prestazioni tecniche, a quanto disposto dalla delibera 574/2013 AAEEGSI.

In particolare, sono previsti livelli specifici di qualità, differenziati in funzione della classe contatore, che devono essere rispettati, per evitare l'applicazione di indennizzi automatici a favore del

Cliente "danneggiato".

Anche nel 2016, la percentuale di rispetto dei tempi previsti dall'Autorità per la Qualità Commerciale delle prestazioni Gas è stata per la maggior parte delle prestazioni rispettata.



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. Il laboratorio interni verifica 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 anche al fine 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 2015; 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 alla gestione operativa di reti e impianti: il personale del laboratorio ha infatti intensificato la collaborazione sul campo con il personale degli impianti per la realizzazione di nuovi sistemi di disinfezione della rete e per ottimizzare le attività di controllo periodico del disinfettante residuo.

La disinfezione è un processo fondamentale per la qualità microbiologica dell'acqua: una adeguata presenza di cloro deve essere sempre garantita. L'intensificarsi di queste attività di controllo ha dunque lo scopo di garantire una corretta disinfezione ma nello stesso tempo di evitare che una eccessiva presenza di cloro possa compromettere le caratteristiche organolettiche dell'acqua distribuita e favorire lo sviluppo di cloro-derivati, sostanze indesiderate che possono scaturire dall'interazione fra il cloro in eccesso e le sostanze naturalmente presenti nell'acqua.

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.

Controlli parametri acqua	Controlli parametri		Controlli parametri		Controlli parametri	
	2014		2015		2016	
Controlli alla fonte (n)	224	3446	171	2152	174	2125
Controlli agli impianti di trattamento (n)	1275	9857	1229	9229	1075	7813
Controlli alla rete di distribuzione (n)	5413	58047	7048	55228	6482	51439

In netto calo nel 2016 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 questi provvedimenti sono legati 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

	2014	2015	2016	2015/2014 %
Cittadini interessati da ordinanze sindacali di non potabilità	16.432	5.694	3.084	-45,8%
Numero di ordinanze	37	38	22	-42,1%

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 2016 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.

LE PAROLE DELL'ACQUA:

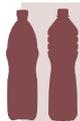
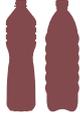
- Il **Sodio** indica la quantità di sale comune presente nell'acqua. Valori troppo alti di questo elemento possono rendere sgradevole il gusto dell'acqua.
- La **Durezza totale** indica la quantità totale dei sali di calcio e magnesio presenti. La loro concentrazione dipende dalla tipologia del terreno che l'acqua attraversa. Valori troppo alti o troppo bassi possono influenzare il gusto dell'acqua ma non sono nocivi per la salute.
- Il **Residuo fisso** rappresenta il contenuto di sali minerali ottenuto per evaporazione di un litro d'acqua. Più alto è il residuo fisso e maggiore è il contenuto di sali (potassio, calcio, ecc.)
- I **Nitrati** nelle falde acquifere derivano dall'uso dei fertilizzanti in agricoltura o dagli scarichi industriali. Concentrazioni elevate (molto superiori ai valori massimi consentiti) possono avere effetti dannosi sulla salute.
- I **Fluoruri** si possono trovare in natura come costituenti di rocce e terreni in combinazione con altri elementi, ma possono derivare anche da attività industriali. Sono elementi importanti per l'organismo umano, essendo correlati con lo sviluppo di denti e scheletro. Concentrazioni elevate (molto superiori ai valori consentiti) possono avere effetti indesiderati sulla salute.

	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	7,70
Durezza totale (°F)	3 - 93	50*	26,60
Residuo secco a 180° (mg/l)	22,3-1370	1.500*	392,00
Sodio (mg/l)	0,28-73,1	200	22,00
Fluoruri (mg/l)	0,04-1,1	1,5	0,22
Nitrati (mg/l)	1 - 9	50	5,50
Cloruri (mg/l)	0,18-81,2	250	27,00

* Valore consigliato.

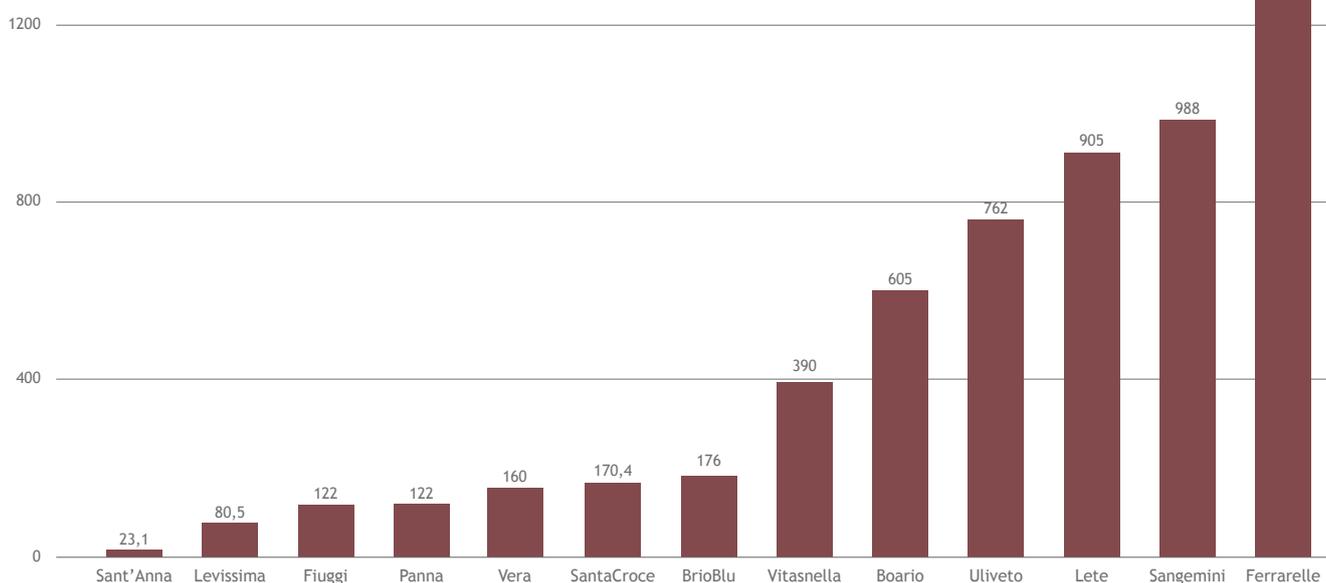
Sul sito Benessere360.com si possono trovare comparazioni di varie acque minerali con particolare riferimento al residuo fisso, il parametro che viene utilizzato per classificarle.

Classificazione delle acque in base al residuo fisso

	Acque minimamente mineralizzate	Residuo fisso minore a 50 mg/l
	Acque oligominerali	Residuo fisso compreso tra 50 e 500 mg/l
	Acque medio minerali	Residuo fisso compreso tra 501 e 1500 mg/l
	Acque ricche di minerali (calcio, sodio, ferro, fluoro)	Residuo fisso oltre i 1500 mg/l

Residuo Fisso delle acque minerali a confronto

Fonte: BENESSERE360.COM



SICUREZZA E CONTINUITÀ DEI SERVIZI

Gli interventi sulle reti idriche sono attivati da Marche Multiservizi a seguito di rilevazioni del sistema di telecontrollo o a seguito di segnalazione da utenti/cittadini al numero di pronto intervento gestito presso il centralino Marche Multiservizi attivo 24 ore su 24. La delibera 655/2015 AEEGSI, in vigore dal 01/07/2016 ha fissato i tempi di risposta telefonica e di primo intervento. Gli interventi sono eseguiti con l'obiettivo di minimizzare, per quanto possibile, il disagio per i cittadini con particolare attenzione alla protezione e salvaguardia dell'ambiente ed alla sostenibilità della vita di ogni giorno. Le interruzioni di fornitura idrica possono verificarsi a seguito di guasti o interventi programmati. Nel primo caso è obiettivo di Marche Multiservizi riparare il guasto nel minor tempo possibile per minimizzare i tempi di interruzione, in presenza di interventi programmati viene attivata la procedura per l'informazione ai cittadini circa la durata del disservizio.

Nel 2016 le telefonate ricevute da luglio a dicembre sono state 10.468. Il 94,04% delle chiamate al servizio pronto intervento SII ha avuto risposta entro 120 secondi

CALL CENTER TECNICO - PRONTO INTERVENTO SII

	2016 lug-dic
chiamate con risposta entro 120 secondi	9.844
chiamate totali (n)	10.468
SII %	94,04%

Anche nel servizio di pronto intervento SII i risultati sono al di sopra dei livelli minimi fissati dall'AEEGSI.

RISULTATI DEL PRONTO INTERVENTO SERVIZIO SII

	2016
Tempo medio di arrivo sul luogo di chiamata (min)	107
Chiamate con tempo di arrivo sul luogo di chiamata entro 120 minuti (%) (obbligo di servizio 90%)	93,06%

Marche Multiservizi, come previsto dalla delibera AEEGSI ARG/gas n.574/13, assicura, il servizio di Pronto Intervento GAS. Per tale servizio, completamente gratuito e attivo 24 ore su 24, l'Azienda mette a disposizione degli utenti 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.

Nel 2016 le telefonate ricevute dal centralino di pronto intervento gas sono state 5.614 Il 99,30 % delle quali ha avuto risposta entro 120 secondi.

CALL CENTER TECNICO - PRONTO INTERVENTO GAS

	2014	2015	2016
chiamate con risposta entro 120 secondi	5.199	4.743	5.575
chiamate totali (n)	5.257	4.787	5.614
Gas %	98,90%	99,10%	99,30%

La percentuale annua di ricerca programmata delle dispersioni gas eseguita sulla rete si mantiene costantemente molto al di sopra dello standard minimo richiesto dall'AEEGSI, superando in alcuni casi il 100%, in quanto alcune zone sono state ispezionate due volte.

L'attività viene svolta da personale interno specializzato che utilizza strumentazioni di ultima generazione dotate di sistema di rilevamento delle fughe di gas con il principio dell'infrarosso a diodo laser e sistemi di tracciamento GPS.

RICERCA PROGRAMMATA DISPERSIONI GAS

	2014	2015	2016
Rete in alta e media pressione ispezionata sul totale (obbligo di servizio 33,3 % annuo)	107,50%	108,90%	108,70%
Rete in bassa pressione ispezionata sul totale (obbligo di servizio 25 % annuo)	130,70%	130,80%	130,80%

DISPERSIONI GAS RILEVATE SULLA RETE DI DISTRIBUZIONE GESTITA

Nel 2016 sono diminuite sia le dispersioni rilevate sulla rete di distribuzione gas provenienti sia da segnalazioni di terzi che quelle rilevate attraverso la campagna di ricerca programmata delle dispersioni.

	2013	2014	2015
Numero di dispersioni sulla rete di distribuzione localizzate a seguito di ispezione per km di rete ispezionata	0,036	0,026	0,024
Numero di dispersioni sulla rete di distribuzione localizzate su segnalazione di terzi per chilometro di rete gestita.	0,052	0,046	0,038

Anche nel servizio di pronto intervento gas i risultati sono sempre al di sopra dei livelli minimi fissati dall'AEEGSI (90% delle chiamate con tempo di arrivo entro 60 minuti) con tempi medi di arrivo di circa 40 minuti.

TEMPO DI ARRIVO PRONTO INTERVENTO SERVIZIO GAS

	2013	2014	2015
Tempo medio di arrivo sul luogo di chiamata (min)	36	37	38
Chiamate con tempo di arrivo sul luogo di chiamata entro 60 minuti (%) (obbligo di servizio 90%)	99,20%	98,00%	97,39%



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 ritenendo che la vicinanza al cliente rappresenta 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 2016 è stata significativa.

Il call-center si conferma il canale di contatto più utilizzato in assoluto dai clienti. Il 2016 registra un notevole incremento delle chiamate complessive, pari al più 22%. Sono infatti passate da circa 113.000 nel 2015 alle 138.000 nel 2016; di queste il 42% per il servizio Igiene Ambientale e il restante 58% per contratti ed informazioni sul Servizio Idrico e Tassa Rifiuti.

Lo sportello telefonico clienti è collocato nella provincia di Pesaro Urbino.

Il livello di servizio si è mantenuto buono seppure i tempi medi di attesa e la percentuale delle chiamate andate a buon fine hanno subito un peggioramento dovuto ad un incremento del numero di telefonate di oltre il 30% nell'ultimo triennio.

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

	2014	2015	2016
Tempo medio di attesa al call center incluso IVR (secondi)	76,40	83,70	159,00
Percentuale di chiamate andate a buon fine (%)	92,2%	91,7%	78,8%
Numero di chiamate al call center	103.984	112.930	137.561
Numero di chiamate al call center con tempo di attesa > 2 min.	16.483	22.679	55.478

Nel 2016 con la gestione degli sportelli di Saltara (Calcinelli) e Cantiano gli sportelli clienti sono n. 20 su tutto il territorio pro-

vinciale, erano 18 nel 2015.

Le ore settimanali complessive al pubblico sono state 150, distribuite su tutti i 20 sportelli presenti sul territorio provinciale di Pesaro Urbino.

L'utente si rivolge allo sportello per poter svolgere 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.

Le domande più frequenti sono relative ad informazioni sui servizi erogati, pari al 46%, seguono quelle sul contratto delle forniture (27%) e quelle sulla verifica dei pagamenti (27%).

Nel 2016 le presenze agli sportelli sono state pari a 68.774, con un incremento del 12% rispetto all'anno precedente, Il tempo di attesa e quello per l'operazione allo sportello è passato da 24,10 minuti a 28,41. Nel primo semestre dell'anno, il tempo di attesa maggiore di 40 minuti è stato registrato nel 10,6% dei casi, mentre nel secondo semestre è sceso al 6,7%.

E' importante sottolineare che tutti gli indicatori riportati sono riferiti esclusivamente agli sportelli dotati di misuratore che hanno servito 36.521 clienti.

Tempo di attesa allo sportello	2014	2015	2016
Tempo medio di attesa allo sportello (min,sec)	9,29	11,43	14,37

L'analisi dei calendari di fatturazione e relative scadenze, consente di stimare le presenze nei vari sportelli e, quindi, organizzare la distribuzione del personale nei diversi sportelli secondo le necessità.

I reclami nel 2016 sono stati n. 1028 con una prevalenza nel Servizio idrico integrato, che rappresentano l'85% dei reclami totali. L'incremento rispetto al 2015 è dato dall'applicazione della Delibera 655/2015 che chiede di considerare anche le richieste informazioni e le rettifiche di fatturazione. Ciò nonostante la performance dei giorni medi nella risposta è stata eccellente, pari a 9,2 gg.

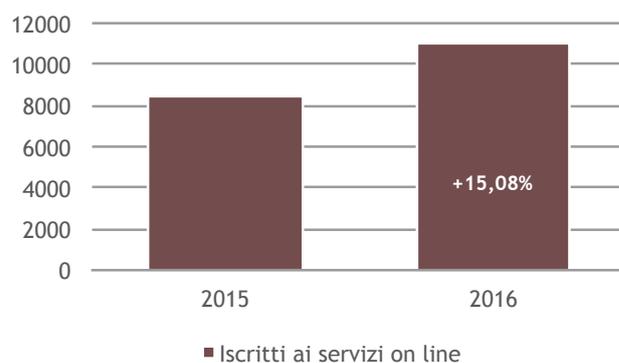
Gestione dei reclami ricevuti	2014	2015	2016
Tempo medio di risposta al reclamo (giorni)	11,92	11,83	9,2
Percentuale di reclami a cui si è risposto entro lo standard (%)	99,70%	100,00%	99,50%
Reclami ricevuti (n)	657	477	1.028

Sempre in aumento i servizi on-line che permettono al cliente di effettuare, comodamente da casa, 24 ore su 24, gli stessi servizi che si svolgono presso gli sportelli, e di accedere ai propri dati (previa registrazione) relativi ai consumi, alle fatture, agli estratti conto.

I clienti registrati allo sportello Marche Multiservizi on-line, possono usufruire di BollettaNET. Attivando questo servizio, il cliente riceve la bolletta direttamente sulla propria casella di posta elettronica contribuendo a ridurre e riducendo l'uso di carta e carburante determinato dalla spedizione di bollette tramite posta tradizionale.

Servizi On Line	2014	2015	2016
Iscritti ai servizi	7383	8496	11041
Iscritti a Bolletta Net	719	1061	805

Iscritti ai servizi on line





CAPITOLO 3

LAVORATORI

HIGHLIGHTS



OBIETTIVI RISULTATI

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

Migliorare l'indice di frequenza infortuni

Migliorato indice di frequenza infortuni

Sviluppo progetto "Safety Culture"

Sviluppato prima fase del progetto

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

Attivate azioni di miglioramento di clima aziendale

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

Realizzato corso e-learning

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

Terminato progetto di LEAN su Funzione Acquisti/Appalti

Aumentare la consapevolezza e importanza del codice etico e DL231 Raggiungimento di 24 ore di formazione procapite

Raggiungimento e miglioramento ore di formazione procapite

Proseguire con il progetto di inserimento giovani.

Proseguito anche nel 2016 inserimento di 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 adottati. 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

Attivato job Profile

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.

Programmazione indagine di clima per anno 2017

TARGET FUTURI

faremo...

Orientamento al mondo del lavoro e universitario

Nuovo sistema di assessment (progetto con il gruppo)

Progetto formativo responsabili sulla centralità del cliente

Progetto formativo a valle armonizzazione sistemi (hergo/esa/isu)

Nuovo modello di leadership

Attivare azioni di prevenzioni infortuni volte al consolidamento/miglioramento indici di frequenza e gravità infortuni

Tavoli d'ascolto e passaparola

Attivare le azioni previste per l'anno 2017 nel piano di welfare

Continuare nell'attuazione di azioni per ottimizzare il tempo di lavoro anche attraverso la digitalizzazione di processi interni e strumenti innovativi. Realizzare un'indagine presso i lavoratori per definire nuove azioni

Garantire 24 ore medie procapite di formazione nel 2017

Avviare una community sull'innovazione digitale

Realizzare azioni di formazione e sensibilizzazione

Indagine di clima 2017: raggiungere un indice di soddisfazione dei lavoratori pari a 64/100 e completare le azioni di miglioramento del clima interno definite a valle dell'indagine 2015.

LAVORATORI

LAVORATORI

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

Marche Multiservizi al 31/12/2016 conta 569 dipendenti con contratto a tempo indeterminato confermando stabilità e sicurezza occupazionale.

N Lavoratori presenti a fine anno	2014	2015	2016
Dirigenti	9	7	7
Quadri	19	19	19
Impiegati	215	214	222
Operai	347	342	321
Lavoratori dipendenti a tempo indeterminato	590	582	569
Lavoratori a tempo determinato	0	1	0
Contratti di formazione e lavoro e di inserimento, apprendisti	0	0	0
Lavoratori dipendenti a tempo determinato	0	1	0
Contratti di somministrazione lavoro	0	0	0
Lavoratori a progetto	0	0	0
Totale	590	583	569

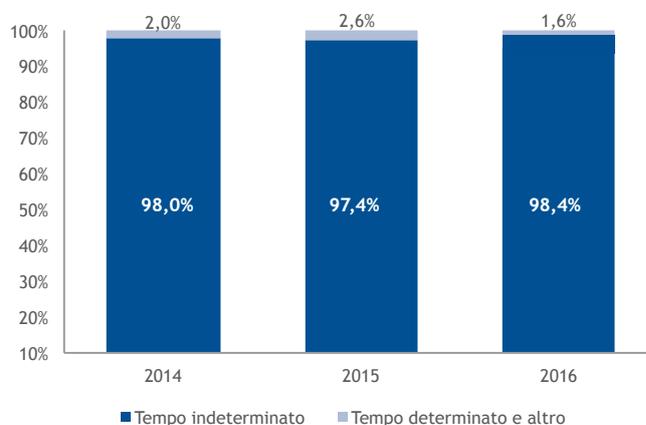
Durante l'anno la composizione media del personale è stata pari a 606 unità in quanto l'avvio di un nuovo progetto innovativo (Hergo) ha richiesto l'assunzione di alcune unità di personale a tempo determinato.

Oltre alla occupazione diretta, vanno considerati i lavoratori indiretti degli appaltatori di lavori e servizi che possono essere stimati in circa n.372 unità di cui circa la metà dipendenti da aziende con sede nel territorio servito.

N Lavoratori medi	2014	2015	2016
Tempo indeterminato	593	584	576
tempo determinato	4	6	17
interinali e contratti di somministrazione	8	10	13
Totale	605	600	606
Tempo indeterminato	98,0%	97,4%	98,4%
tempo determinato, interinali e somministrato	2,0%	2,6%	1,6%

In media, nel 2016 il 98,4% dei lavoratori di Marche Multiservizi è inquadrato con contratti a tempo indeterminato. Solo il 1,6% dei lavoratori (circa n.12 unità) è stato assunto con contratto a tempo determinato e/o di somministrazione. Il ricorso agli strumenti di flessibilità è limitato a situazioni di progetti e/o urgenza.

Stabilità per i lavoratori



% Lavoratori a tempo indeterminato	2014	2015	2016
Servizi a rete	37,1%	38,0%	37,6%
Servizi ambientali	37,5%	36,8%	37,3%
coordinamento	25,4%	25,3%	25,1%
Totale	100%	100%	100%

Il 37,3% della forza lavoro è dedicata ai servizi di Igiene Ambientale ed il 37,6% 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 TI per livello di istruzione al 31 dicembre	2014	2015	2016
Laurea	12,5%	12,9%	13,7%
Diploma	44,9%	47,6%	47,6%
Licenza media / Altro	42,5%	39,5%	38,7%

Seppure lentamente sale il grado di istruzione, il 13,7% dei dipendenti ha un diploma di Laurea, il 47,6% ha un titolo di istru-

zione con diploma di scuola superiore e il 38,7% dei dipendenti è in possesso di licenza media o inferiore.

Ore di assenza totali a TI	2014	2015	2016
malattia e ricoveri	32.379	37.389	35.215
maternità/paternità e congedi parentali	1.305	2.872	2.738
infortunio	5.740	9.028	2.994
sciopero	390		1.238
assemblea	1.432	1.895	2.040
permesso sindacale	840	570	838
Altro *	23.804	20.201	23.785
Totale	65.889	71.955	68.849

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

Nel 2016 vi è stato un calo di oltre 3.000 ore di assenza. Un ottimo andamento si è riscontrato nelle ore totali mostrando un ottimo andamento relativo alle ore di assenza per infortunio che nel 2016 sono state 1/3 rispetto a quelle del 2015 passando dalle oltre 9.000 ore alle quasi 3.000 ore nel 2016. Lo scostamento delle ore per malattie, ricoveri, maternità e congedi parentali è sempre in diminuzione di circa il 5%.

Invece si è registrato un forte aumento nelle ore di assenza per "sciopero", oltre 1.200, ore, contro le zero ore nel 2015.

Si segnala che la maggior parte delle ore di assenza per sciopero sono imputabili quasi totalmente alla fase di rinnovo contrattuale a livello Nazionale CCNL del Federambiente. Anche la voce "Altro" che comprende Congedi straordinari, legge 104, Donazioni di sangue, Aspettative non retribuite, congedi parentali, ecc è in aumento di oltre il 10%.

Personale in uscita

Nel 2016 le uscite sono state 17 di cui 14 per pensionamenti e dimissioni volontarie che rappresentano oltre l'80% delle uscite totali.

Personale in uscita durante l'anno	2014	2015	2016
dimissioni	2	3	5
pensionamenti	3	14	9
decessi		2	2
licenziamenti		2	1
inabilità alla funzione	1	5	0
Totale	6	26	17

Personale in uscita durante l'anno 2016

	uomo	donna	totale	Tasso di turnover in uscita
<30	0	0	0	0,0%
30-50	1	2	3	1,2%
>50	13	1	14	4,6%
Totale	14	3	17	3,0%
Tasso di turnover in uscita	2,8%	4,1%	3,0%	

Personale in entrata

Le assunzioni nel 2016 hanno riguardato nel complesso 79 unità: 26 con contratti di somministrazione, 36 a tempo determinato e 4 a tempo indeterminato. Inoltre sono stati concessi 13 stage. Il dato evidenzia l'impegno della società nel creare opportunità di lavoro.

L'inserimento di giovani risorse è avvenuto sia nei reparti operativi sia negli uffici, in particolare l'assunzione a tempo determinato di 24 risorse ha riguardato il progetto Hergo destinandone 22 all'operatività e 2 alla gestione del processo dTali inserimenti hanno riguardato giovani diplomati o laureati.

Assunti nell'anno a tempo indeterminato:	2014	2015	2016
Dirigenti	0	0	0
Quadri	0	0	0
Impiegati	1	2	3
Operai	0	16	1
Lavoratori a tempo indeterminato	1	18	4
Lavoratori a tempo determinato	13	17	36
Contratti di somministrazione lavoro	21	21	26
Contratti di formazione e lavoro e di inserimento	0	0	0
Lavoratori a progetto e contratti di collaborazione	0	0	0
Stage	9	17	13
Lavoratori non a tempo indeterminato	43	55	75

Personale in entrata durante l'anno 2016

	uomo	donna	totale	Tasso di turnover in entrata*
<30	0	0	0	0,0%
30-50	1	1	2	0,8%
>50	1	1	2	0,7%
Totale	2	2	4	0,7%
Tasso di turnover in entrata*	0,4%	4,1%	0,7%	

* il calcolo del tasso di turnover in entrata considera solo il personale assunto a contratto a tempo indeterminato, in quanto il personale a tempo determinato ha cessato il rapporto di lavoro durante l'anno.

Avanzamento di carriera

N Avanzamenti di carriera	2014	2015	2016
Dirigenti	0	0	0
Quadri	2	1	0
Impiegati	23	46	15
Operai	22	34	32
Totale	47	81	47

% Avanzamenti di carriera *	2014	2015	2016
Dirigenti	0,0%	0,0%	0,0%
Quadri	10,5%	5,3%	0,0%
Impiegati	10,7%	21,5%	6,8%
Operai	6,3%	9,9%	10,0%
Totale	8,0%	13,9%	8,2%

* (% ricavata da avanzamenti/numero lavoratori nella qualifica in questione)

Nel corso del 2016 Marche Multiservizi ha ulteriormente affinato processi già iniziati nel 2015 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

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, mediante 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 2016 le schede di Job Profile del personale. All'interno di ogni singola scheda sono state mappate oltre agli skill tecnici richiesti per ricoprire un determinato ruolo, anche le cosiddette competenze soft e per il primo anno l'azienda ha valutato attraverso uno strumento informatico apposito tali competenze di tutti gli impiegati.

Lean Organization

L'azienda ha proseguito il progetto di Lean Organization intrapreso negli anni precedenti in particolare la Funzione Acquisti e Appalti. A valle del progetto Lean sono state apportate modifiche organizzative e valorizzate competenze interne, attraverso nuove responsabilità e cambi di 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. La componente femminile è pari al 12,8%, quasi tutta impiegata in servizi non operativi dove solo lo 0,3% è donna. L'incidenza del personale femminile tra i dirigenti è stabile al 28,6%. Nelle qualifiche contrattuali che prevedono un ruolo direttivo (dirigenti, quadri e impiegati direttivi) la percentuale femminile è del 24%.

Personale femminile a tempo indeterminato al 31 dicembre	2014		2015		2016	
	n.	% su totale	n.	% su totale	n.	% su totale
Dirigenti	2	22,2%	2	28,6%	2	28,6%
Quadri	3	15,8%	3	15,8%	3	15,8%
Totale dirigenti e quadri	5	17,9%	5	19,2%	5	19,2%
Impiegati direttivi	15	24,6%	18	25,0%	19	25,7%
Totale dirigenti e quadri e impiegati direttivi	20	22,5%	23	23,5%	24	24,0%
Impiegati non direttivi	53	34,4%	49	34,5%	48	32,4%
Totale impiegati	68	31,6%	67	31,3%	67	30,2%
Operai	1	0,3%	1	0,3%	1	0,3%
Totale	74	12,5%	73	12,5%	73	12,8%

Marche Multiservizi riconosce i benefici ed i permessi della Legge 104/1992 a tutti i dipendenti che ne hanno titolo. 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. Le persone appartenenti alle categorie protette sono 34 e superano abbondantemente la quota obbligatoria (n° 23) prevista in Marche Multiservizi per il 2016.

n° Persone appartenenti alle categorie protette ai sensi della legge 68/99 al 31 dicembre	2014	2015	2016
art. 3	32	30	28
art. 18	6	6	6
Totale	38	36	34

L'istituto del part-time, disciplinato dai vigenti contratti di lavoro dalla legge e dai vigenti CCNL, è caratterizzato dalla volontarietà, reversibilità, compatibilità con le esigenze tecniche, organizzative e produttive dell'azienda rappresenta un utile strumento per dare risposta alla flessibilità del lavoro e per dare risposte ad esigenze particolari dei lavoratori.

N richieste di part-time accolte	2014	2015	2016
Uomini	6	5	4
Donne	12	12	10
Totale	18	17	14

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 nel 2016 ha in corso 14 lavoratori part time, pari al 2,5% della forza lavoro.

Tutte le richieste di lavoro part time da parte di lavoratrici successivamente a congedi di maternità sono state accolte.

congedi fruiti	2014	2015	2016
Maternità	3	1	3
Paternità	5	5	5
Durata procapite dei congedi fruiti	41	53	27

Nel 2016 sono stati fruiti 8 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 il 62,5% è fruito da lavoratori e il 37,5% da lavoratrici; la durata media dei congedi fruiti nel 2016 è stata pari a 27 giorni. 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. Sono 335 i lavoratori a tempo indeterminato che hanno superato i 50 anni di età, il valore è in costante crescita confermando il trend degli ultimi anni.

n personale a tempo indeterminato per età al 31 dicembre	2014	2015	2016
meno di 30 anni	7	12	9
tra 30 e 50 anni	264	249	225
tra 50 anni e 60 anni	319	321	284
oltre 60 anni			51
Totale	590	582	569

(%) Personale a tempo indeterminato per età sul totale al 31 dicembre:	2014	2015	2016
meno di 30 anni	1,2%	2,1%	1,6%
tra 30 e 50 anni	44,7%	42,8%	39,5%
tra 50 anni e 60 anni	54,1%	55,2%	49,9%
oltre 60 anni	0,0%	0,0%	9,0%
TOTALE	100,0%	100,0%	100,0%

Da luglio 2016 è stato introdotto "Hextra" il nuovo piano integrato di welfare aziendale per tutti i dipendenti di Marche Multiservizi. Il piano, lanciato dal Gruppo Hera, valorizza le iniziative di welfare già esistenti e rende il trattamento omogeneo verso tutti i dipendenti del Gruppo. Esso introduce una novità importante: una quota flessibile di risorse che ciascun lavoratore può allocare nel modo che ritiene più opportuno.

Tante le aree tematiche di HEXTRA tra cui scegliere: salute e assistenza sanitaria, assicurazione e previdenza, sostegno all'istruzione dei figli, servizi alla persona, benessere e sostegno al reddito. Significativo, in particolare, l'investimento sull'istruzione dei figli, che prevede un contributo aggiuntivo riconosciuto dall'azienda ai dipendenti in possesso di determinati requisiti.

FORMAZIONE

La formazione delle risorse umane è uno degli strumenti fondamentali per la crescita delle persone verso posizioni di maggiore complessità e responsabilità e contribuisce a far conoscere i valori dell'Azienda ed aumentare le capacità di sviluppare relazioni e alleanze interne con i propri colleghi e superiori oltre a sviluppare un approccio collaborativo e un atteggiamento positivo ed efficace.

Il successo di un'organizzazione risulta sempre più legato alla presenza di persone adeguatamente formate e specializzate in ogni ruolo ricoperto (sia tecnico che organizzativo).

La formazione in Marche Multiservizi nell'anno 2016 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;

Anche per il 2016 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 oltre 19.000 ore di formazione con un ulteriore incremento rispetto al 2015, per una media di 33,7 ore pro capite.

Il trend estremamente positivo è legato, oltre alle attività di formazione inerenti il rispetto della normativa sulla sicurezza, soprattutto (progetti relativi alla Cultura per la Sicurezza), anche attività mirate sullo sviluppo di competenze tecniche e comportamentali.

Il 2016 ha visto una partecipazione praticamente completa del personale aziendale ad attività formative. L'azienda ha attivato percorsi formativi importanti sulla cultura della sicurezza, inerenti la normativa sulla sicurezza, teamwork, gestione relazioni con i clienti, Unbundling, Delibera 655, Siebel, SAP R3, Geocall, Formulare e armonizzazione dei sistemi SAP R3 e Tari.

Ore di formazione totali:	2014	2015	2016	% sul totale 2016
dirigenti	131	334	451	2%
quadri	639	1.281	1.193	6%
impiegati	4.607	6.522	6.666	35%
operativi	5.800	10.400	10.239	53%
interinali, a progetto e altri	325	385	640	3%
Totale	11.501	18.922	19.188	100%

Il 35% delle ore di formazione ha coinvolto gli impiegati ed il 53% la parte operativa.

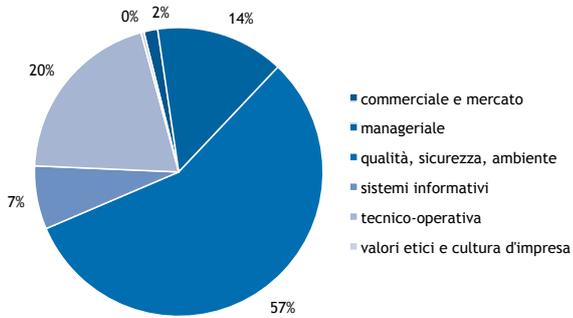
La formazione pro capite maschile è stata di oltre 32 ore medie, mentre quella femminile ha raggiunto quasi 42 ore medie, tutti valori che confermano un continuo e costante aumento anno dopo anno.

Ore di formazione pro capite	2014	2015	2016
Dirigenti	14,5	37,1	56,3
Quadri	33,6	64,1	62,8
Impiegati	21,4	30,2	30,0
Operai	16,7	31,5	31,9
Lavoratori a progetto e con contratti di somministrazione	0,0	27,5	0,0
Media	19,5	32,1	33,7

Nel 2016 l'investimento economico per la formazione ha superato nel complesso i 182 mila euro, con un incremento del 25,6% rispetto al 2015 oltre la metà dei costi hanno riguardato le spese legate all'area Qualità, Sicurezza, Ambiente a conferma dell'attenzione posta alle aree in questione.

Infatti delle 19.188 ore di formazione erogata nel 2016 ben 10.845 hanno riguardato l'area Qualità, Sicurezza e Ambiente continuando un trend di crescita ormai pluriennale.

Formazione professionale



Nel 2017 l'azienda continuerà il percorso intrapreso sulla Cultura per la Sicurezza oltre ad interventi mirati di formazione comportamentale e manageriale e riguardanti la normativa della sicurezza. Di impatto sarà la formazione prevista per l'armonizzazione dei sistemi lato Hergo ed ESA.



SALUTE E SICUREZZA

Nel 2016 il 100% degli operatori sono certificati OHSAS 18001:2007, la cui attestazione è stata rilasciata dall'Ente Internazionale DNV-GL.

E' 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 2 Verifiche Ispettive Esterne che hanno permesso di sensibilizzare anche i nostri fornitori sui temi legati alla Salute e Sicurezza nei luoghi di lavoro.

Il Servizio Sicurezza e Ambiente seppur in calo ha mantenuto alto il numero dei sopralluoghi verbalizzati ai cantieri temporanei e/o mobili effettuando 195 ispezioni, a fronte delle 267 nel 2015. Tali controlli hanno riguardato cantieri del pronto intervento e cantieri di manutenzione straordinaria e programmata oltre a cantieri di aziende con appalti specifici.

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 ed operatori.

Indici di infortunio*	2014	2015	2016	Differenza 2016 su 2015
Indice di frequenza	45	46,7	21	-55%
Indice di gravità	0,96	1,87	0,39	-79%
Indice di incidenza	7,3	7,5	3,4	-55%
Durata media degli infortuni (gg)	21,4	40	18,5	-54%
Numero di infortuni	43	44	20	-55%
di cui numero di infortuni in itinere	0	0	6	
Numero segnalazione mancati infortuni "near miss "	12	7	14	100%

* Per il calcolo dell'indice di frequenza degli infortuni è stata utilizzata la seguente formula: (numero totale di infortuni/ ore lavorate)

*Per il calcolo dell'indice di gravità degli infortuni è stata utilizzata la seguente formula: (numero di giorni di assenza per infortunio/ ore lavorate/ 1000)

Per il calcolo dell'indice di incidenza degli infortuni è stata utilizzata la seguente formula: (numero totale di infortuni/ media dei lavoratori nell'anno esclusi i lavoratori con contratto di somministrazione) 100

Ottimo andamento riferito a tutti gli indici riguardanti gli infortuni che, nel 2016, hanno subito un netto calo, da un lato l'indice di frequenza ed incidenza si è dimezzato, dall'altro l'indice di gravità è stato ancor più positivo passando da 1,87 nel 2015 a 0,39 nel 2016.

Il generarsi di infortuni nella maggior parte dei casi è causato dalla movimentazione manuale dei carichi e alla fase di salita e discesa dai mezzi e dalle attività di raccolta e spazzamento poiché comportano numerose lavorazioni ripetitive manuali che possono provocare traumi e contusioni. Le cause riscontrate in Marche Multiservizi sono quelle tipiche delle aziende di settore. Particolare il verificarsi di eventi accaduti nel tragitto casa lavoro passato da 2 anni precedenti con valore 0 a 6 nel 2016 per cause del tutto casuali.

Nel 2016 le segnalazioni di mancato infortunio (near miss) sono state 14, il doppio dell'anno precedente a dimostrazione che la sensibilizzazione in atto a tutto il personale affinché comunichi tali eventi per migliorare l'efficacia della prevenzione sta dando i suoi frutti.

La costante presenza sul campo del Servizio Prevenzione e Protezione oltre ai Responsabili della Sicurezza per i Lavoratori, con il forte supporto del Direttore del Personale sembra aver dunque dato ottimi frutti.

Indici di frequenza per aree*	2014	2015	2016
servizi a rete	19,5	40,3	14,1
servizi ambientali	94,4	80	32,0
attività di coordinamento	8,5	12,2	15,7

(* tutti gli indici sono calcolati considerando solo gli eventi superiori o pari a 3 gg.)

Tutti i servizi evidenziano un ottimo andamento degli indici fatta eccezione per l'area di coordinamento che registra un lieve peggioramento. Gli infortuni che hanno interessato i fornitori nell'espletamento delle proprie attività per Marche Multiservizi sono stati 19, uno in più se lo riferiamo al precedente 2015. Questo risultato evidenzia una sempre più stretta collaborazione e comunicazione tra fornitori e committente ed una sempre maggiore responsabilità da parte dei fornitori relativamente alle tematiche della sicurezza e sostenibilità.

Infortunati ditte appaltatrici e terzi	2014	2015	2016
Infortunati sul lavoro di lavoratori di ditte appaltatrici e terzi	15	18	19

Il Medico Competente effettua gli accertamenti Sanitari in base al Protocollo Sanitario da Lui stesso aggiornato periodicamente tenendo conto dei rischi espressi nel Documento di Valutazione dei Rischi (art. 28 del D.Lgs. 81/2008) e degli aggiornamenti normativi.

Nel 2016 le visite preventive e periodiche da parte del medico competente sono state 421 a fronte di 593 dipendenti medi nel 2016.

Le analisi di laboratorio sono fortemente diminuite in conseguenza della loro ciclicità pluriennale. Le visite ortottiche per i videoterminalisti segnano un leggero aumento per la medesima causa.

Accertamenti sanitari	2014	2015	2016
Visite mediche preventive e periodiche (comprese eventuali spirometrie e audiometrie di base)	404	355	421
Visite videoterminalisti	113	63	78
Analisi di laboratorio e prestazioni ambulatoriali particolari (esami ematochimici, rx, specialistiche in genere)	1736	1903	1092

Come previsto dal 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.

Marche Multiservizi ha esteso quanto già previsto dalla normativa vigente vieta l'assunzione totale di alcool durante l'orario di lavoro e informa il personale addetto alla guida delle macchine operatrici e al personale che potrebbe intervenire in luoghi con presenza di Gas o in ambienti confinati ribadendo il divieto totale di assunzione di sostanze stupefacenti e di alcool.

Progetto Safety Culture

Il progetto Safety Culture attivo già dal 2015, ha concluso la prima fase teorica di aula a tutti i livelli con l'obiettivo di trasferire al personale coinvolto le tecniche di analisi e risoluzione dei problemi. Nel 2016 si è attivata la seconda fase, con la creazione di due distinti gruppi di lavoro, uno per la funzione Reti ed uno per la funzione Ambiente.

La creazione dei gruppi di lavoro ha permesso di coinvolgere il personale operativo chiedendo loro di portare negli incontri programmati le segnalazioni e le possibili soluzioni da adottare per una risoluzione dei problemi segnalati legati alla sicurezza nell'attività lavorativa.

Con il gruppo della Funzione Reti si sono potute risolvere diverse problematiche e nel 2017 si attiverà un secondo gruppo di lavoro sempre della Funzione Reti mentre proseguiranno le attività di incontri con il 1° gruppo di lavoro della Funzione Ambiente.



REMUNERAZIONE E INCENTIVI

Tutti i dipendenti di Marche Multiservizi sono assunti e inquadrati 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 2016 di quadri, impiegati e operai è definito nel Contratto Collettivo Integrativo e 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 2016 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 2016 l'azienda ha modificato il sistema premiante a Dirigenti e Quadri, mediante l'adozione della Balanced Scorecard (BSC) in sostituzione del sistema utilizzato negli anni precedenti di Management by Objectives (MBO).

Ad ogni Dirigente e Quadro aziendale sono stati assegnati progetti/obiettivi suddivisi tra le quattro linee portanti del Piano di Gruppo (eccellenza, crescita, innovazione ed efficienza costi). Per ciascun progetto obiettivo verranno previsti indicatori, tar-

get 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 comportamenti 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 ha previsto un controllo e misurazione dell'andamento trimestrale con rendicontazione ultima a fine anno.

Lo stipendio medio dei dirigenti di Marche Multiservizi è superiore del 44,74% rispetto a quello previsto dal minimo contrattuale (Contratto Confservizi).

Retribuzioni dirigenziali	2014	2015	2016
Minimo contrattuale (A)	4.846	4.846	5076
Minimo Marche Multiservizi (B)	5.800	5.800	5800
Differenza % (B:A)	1,20	1,20	1,14
Stipendio medio Marche Multiservizi (C)	7.011	7.111	7347
Differenza % (C:A)	1,45	1,47	1,45

Lo stipendio medio di operai, impiegati e quadri è sensibilmente superiore al minimo contrattuale, mentre quello minimo applicato da Marche Multiservizi è superiore del 12,66 % per i quadri, del 4,25% per gli impiegati e del 8,34% per gli operai rispetto al minimo previsto dal contratto nazionale Federgasacqua/Federambiente.

Retribuzioni	2015					2016					
	Stipendio minimo		Rapporto	Stipendio medio		Stipendio minimo		Rapporto	Stipendio medio		Rapporto
	contrattuale (A)	Marche Multiservizi (B)	(B/A)	Marche Multiservizi (C)	(C/A)	contrattuale (A)	Marche Multiservizi (B)	(B/A)	Marche Multiservizi (C)	(C/A)	
operai, impiegati e quadri											
Quadri	2.930	3.211	1,10	4.089	1,40	2930	3301	1,13	4220	1,44	
Impiegati	1.599	1.654	1,03	2.562	1,60	1599	1667	1,04	2584	1,62	
Operai	1.439	1.559	1,08	2.123	1,48	1439	1559	1,08	2150	1,49	

Il salario tra uomo e donna è sostanzialmente allineato, addirittura nel caso dei Dirigenti e Quadri, è leggermente superiore la retribuzione media femminile, tendenza inversa a livelli impiegatizi ed operativi ove le donne hanno una remunerazione mediamente inferiore agli uomini per vari motivi, da ruoli a compiti e diversa tipologia di trattamento contrattuale esempio part-time.

Retribuzioni medie	2015		2016	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Dirigenti	7.123	7.077	7224	7653
Quadri	4.073	4.179	4173	4468
Impiegati	2.574	2.530	2621	2556
Operai	2.123	1.866	2151	1890

RELAZIONI INDUSTRIALI

A tutti i lavoratori vengono applicati 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 2016 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 nei confronti di lavoratori Marche Multiservizi, conformemente a quanto indicato nei contratti nazionali di lavoro applicati, sono stati 18. Si è trattato di richiami verbali o scritti (5 casi), di trattenute sullo stipendio per multa (4 casi per un totale di 245 euro) e di 8 sospensioni temporanee dal lavoro. E' comminata 1 sanzione 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 per la RICERCA e l'ASSISTENZA – con l'intento di contribuire ad aiutare l'associazione il cui scopo è quello di fornire assistenza socio-sanitaria domiciliare gratuita ai malati oncologici non assistibili al proprio domicilio dalla sanità pubblica. Ha inoltre acquistato 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.

Quest'anno in occasione del Natale, il Circolo ha pensato di contribuire in qualche modo ad aiutare le popolazioni delle zone colpite dal sisma di agosto e settembre di Arquata del Tronto, Castelsantangelo sul Nera e Offida, acquistato presso una ditta locale cesti natalizi con prodotti lavorati in aziende con sede nei predetti comuni.

Ha organizzato la classica tombola di Natale a cui hanno partecipato numerosi i Soci iscritti al CRAL insieme ai propri familiari per i bambini era presente come sempre un'animatrice per allietare loro la serata.

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 la permanenza 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, per l'acquisto di abbonamenti alla stagione teatrale in corso e per abbonamenti a corsi di nuoto in piscina.

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

Isritti al Cral	2014	2015	2016
Lavoratori iscritti al circolo ricreativo aziendale sul totale dei dipendenti	491	509	490
Familiari	263	283	281
Pensionati	15	16	17
Totale	769	808	788

CAPITOLO 4

AZIONISTI E FINANZIATORI



OBIETTIVI RISULTATI

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

Proseguire con un piano di incontri periodici

Abbiamo proseguito con incontri periodici

TARGET FUTURI

faremo...

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 esaurienti 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.

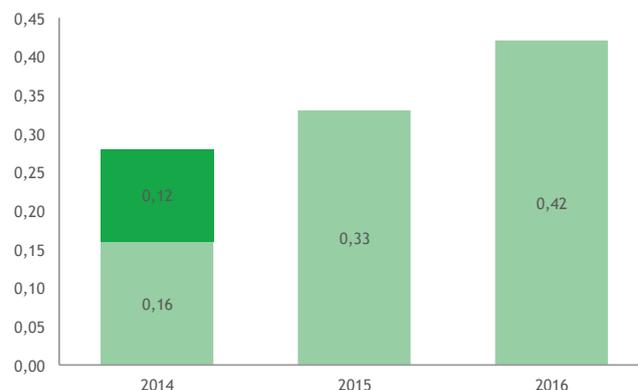
Sin dalla sua costituzione, Marche Multiservizi adotta un sistema di governance tradizionale che ha l'obiettivo di rispondere alle aspettative di un'armonica crescita tra mercato e territorio: al vertice si trova il Consiglio di Amministrazione, che deve garantire la tutela degli azionisti, il rendimento del capitale investito e il soddisfacimento degli interessi degli stakeholder.

Composizione azionaria (%)	2014	2015	2016
Comuni ed altri enti pubblici	53,23%	50,01%	50,01%
Soci non pubblici	46,77%	49,99%	49,99%
Totale	100,00%	100,00%	100,00%

Il dividendo in crescita per l'anno 2016 è 0,42 centesimi ad azione

La politica dei dividendi proposta dal Consiglio di Amministrazione ed approvata dai Soci ha garantito pagamenti in crescita nel triennio. Per il 2016 il dividendo è pari a 0,42 centesimi ad azione.

Proposta dividendi per azione €/cent



Nel corso del 2016 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 0,9 milioni di €.

Finanziatori (migliaia di euro)	2014	2015	2016
Debiti verso banche	46.305	49.045	42.235
Altri debiti	62.625	46.349	43.800
Totale debito	108.930	95.394	86.035
di cui a breve	85.242	64.904	51.611
di cui a medio/lungo	23.688	30.490	34.424



CAPITOLO 5

AMBIENTE E GENERAZIONI FUTURE

HIGHLIGHTS

57,64%

Percentuale raccolta differenziata

320

Raccolta differenziata pro-capite (Kg)

-3%

Rifiuti urbani raccolti smaltiti in discarica

59

Mezzi

57 alimentati a metano
2 mezzi elettrici

Efficacia della depurazione

Giunti al termine i lavori al sistema depurativo nei Comuni di Cagli e Urbania, e in fase conclusiva depuratore di San Costanzo

700

Studenti coinvolti in progetti di educazione ambientale



OBIETTIVI RISULTATI

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

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

Realizzati incontri con Comuni per raccolta domiciliare

Migliorare la percentuale di RD al 60,9%

Percentuale attestata al 57,64%

Estensione app "Il Rifiutologo"

In realizzazione per il 2017

Estensione certificazione Emas per spazzamento stradale e parte Centro di raccolta

Ottenuta certificazione Emas

redazione e pubblicazione report sulle tracce dei rifiuti 2015

Realizzazione potenziamento depuratore urbana capoluogo entro il 2016

Completato il potenziamento di impianti di cagli e urbana

Realizzazione potenziamento depuratore di san costanzo entro il 2016

In fase conclusiva il potenziamento del depuratore di san costanzo

Diminuire acqua non fatturata 6,6(mc/km/g)

Automazione potabilizzatore san francesco (realizzazione del 50%)

Progetto implementato in attesa di collaudo definitivo (aprile 2017)

Riduzione consumi energetici illuminazione pubblica (ii.Pp). Riqualificazione energetica ii.Pp. Comune di pesaro.

Attivata riqualificazione energetica ii.Pp.Co-mune di pesaro

Aumentare utilizzo del carburante metano sul totale utilizzato +10%

Aumentato l'utilizzo del metano

Avvio progetto "regala un albero" (iniziativa legata a bollettanet)

Attivata iniziativa bollettanet

TARGET FUTURI

faremo...

Automazione impianto potabilizzazione di San Francesco

Proseguire la progettazione dell'impianto di borgheria a Pesaro e iter autorizzativo

Proseguire il progetto di raccolta RSU domiciliare riducendo le quantità dei rifiuti smaltiti in discarica

Diminuzione quantità rsu smaltite e aumento quantità RSA

Progetto per la realizzazione di un impianto di trattamento meccanico biologico

Illuminazione pubblica: realizzare interventi di risparmio energetico e di sostituzione di corpi illuminanti con lampade a led

Completare i lavori di adeguamento e potenziamento del depuratore di San Costanzo

Continuare a privilegiare l'acquisto/utilizzo di automezzi a ridotto impatto ambientale

Avvio iniziativa "cambia il finale" in collaborazione con le onlus del territorio

Estensione app "il rifiutologo"

PRODUZIONE E DISTRIBUZIONE DI ACQUA

Marche Multiservizi garantisce la distribuzione di acqua potabile agli utenti prelevando e trattando l'acqua "grezza" approvvigionandosi da diverse tipologia di fonti ma con un forte sbilanciamento verso quelle di superficie e in seconda parte da sorgenti e falde sotterranee.

Nel territorio di riferimento il volume idrico immesso in rete è stato di 33,26 milioni di m³, in contrazione di oltre il 2% rispetto all'immesso nel 2015.

ACQUEDOTTO CIVILE - ACQUA IMMESA IN RETE

milioni di mc	2014		2015		2016	
ACQUA SUPERFICIALE	17,53	52,1%	17,92	52,6%	17,8	53,4%
DA FALDA	5,72	17,0%	6,04	17,8%	5,6	16,9%
DA SORGENTE	9,46	28,1%	9,18	27,0%	9,0	27,0%
DA ALTRI SISTEMI	0,91	2,7%	0,89	2,6%	0,9	2,7%
Totale	33,62	100,0%	34,03	100,0%	33,26	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 16,9% 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 17,16 milioni di mc. Altri sei impianti minori presenti sul territorio servono contribuiscono al trattamenti di vario tipo (chimico-fisico ad osmosi inversa), per altri 1,5 milioni di metri cubi di acqua potabilizzata e distribuita mentre 9 milioni di mc vengono solamente clorati e rilanciati essendo acqua proveniente da sorgenti.

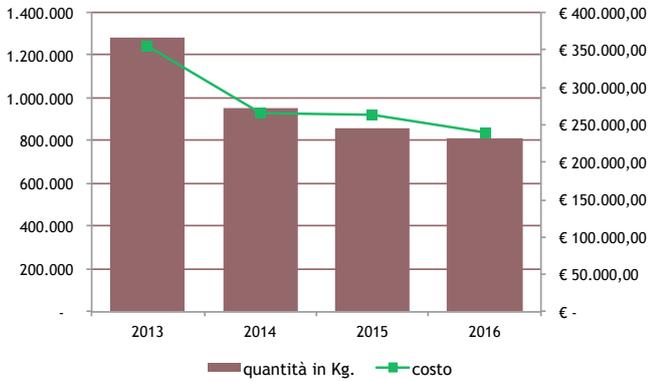
Il monitoraggio della risorsa idrica è un aspetto di notevole importanza ai fini della tutela delle acque. Il numero totale di analisi sulle acque potabili è volontariamente ridotto rispetto all'anno precedente in considerazione della buona qualità del prodotto rilevato in un lungo arco temporale. Non sono comunque diminuiti i controlli programmati, soprattutto sui parametri più significativi.

La rete di distribuzione gestita, si sviluppa per circa 4.554 chilometri (interamente mappata nel GIS) e serve 54 comuni.

ACQUA DISTRIBUITA (MILIONI MC)

	2014	2015	2016
immessa in rete	33,62	34,03	33,26
di cui fatturati all'ingrosso ad altri sistemi d'acquedotto	5,59	5,66	5,57
di cui fatturati alle utenze	16,46	16,43	16,51
di cui distribuiti	17,05	17,03	17,00
di cui non fatturati	11,57	11,93	11,19
di cui non contabilizzati	10,98	11,34	10,69
perdite di rete senza errori di misura e amministrativi %	32,67%	33,34%	32,13%
perdite globali di rete (perdite apparenti e fisiche)%	34,42%	35,09%	33,63%

Sugli impianti di potabilizzazione, specie su quello di San Francesco di Saltara si stanno attuando politiche atte a migliorare l'efficienza del trattamento con l'obiettivo di ridurre i costi. Dal 2012 è in corso una continua ottimizzazione della modalità di prelievo dell'acqua riducendo l'uso di impianti di sollevamento (tra questi citiamo l'adozione di inverter alla stazione di Tavernelle e al potabilizzatore di Saltara) e la pulizia delle condotte idriche per il trasporto di acqua grezza. I risultati in termini di consumo di energia elettrica per metro cubo di acqua trattata sono stati evidenti. Inoltre stiamo ottimizzando l'uso di prodotti chimici attraverso l'adozione di nuove tecnologie per la preparazione e il dosaggio dei chemicals uniti all'installazione di strumenti specifici di analisi on-line dei parametri fisici e chimici salienti. I risultati in termini di minore impiego di prodotti chimici è stato significativo (da 1.280.000 Kg del 2013 a 812.500 kg del 2016)



Nel 2016 ha avuto inizio la realizzazione del progetto di Automazione dell'impianto di potabilizzazione di Saltara. Questo impianto che al momento è ancora gestito in modo manuale da operatori che sovrintendono a tutte le fasi di trattamento acquisirà maggiore "autonomia" e sarà dotato di quegli standard che consentiranno di ottimizzare ulteriormente la potabilizzazione migliorandone le prestazioni.

Nel 2016 i volumi di acqua prelevata dall'ambiente sono stati inferiori ai volumi del 2015 per circa 750.000 metri cubi a dimostrazione della efficacia delle azioni di contrasto alle perdite idriche messe in campo.

Questo minimo incremento, dovuto principalmente alla vetustà delle condotte è stato contenuto grazie all'azione di ricerche attive di perdite. Nel 2016 la percentuale di rete sottoposta a ricerca attiva è stata del 12,8% superiore al 12,5% programmato. Inoltre, Marche Multiservizi ha proseguito con la realizzazione e la bonifica delle reti idriche e investendo 5,7 milioni di euro.

RETE IDRICA SOTTOPOSTA A RICERCA ATTIVA PER PERDITE (%)

	2014	2015	2016
Percentuale di rete sottoposta a ricerca attiva di perdite (%)	9,9%	13,6%	12,8%
Lunghezza di reti sottoposte a ricerca attiva di perdite (km)	449	620	585
Lunghezza totale reti di acquedotto (km)	4.532	4.545*	4.554

* dato rettificato rispetto il 2015

Relativamente alle perdite amministrative e al miglioramento del sistema di misura, nel 2016 l'Azienda ha continuato il piano di sostituzione programmata dei contatori con l'installazione di quasi 9.500 contatori (+150% rispetto al 2015) di nuova generazione a rulli protetti e con un alto standard di precisione della misura (classe C) (nel rispetto del piano ATO - Precisione misura).



n.	2014	2015	2016	2016 su 2015
Contatori sostituiti	5.127	6.326	9.491	150%
di cui programmati	3.310	4.696	6.882	147%

Inoltre nel 2016 è proseguita 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.

Nel corso del 2016 sono stati attivati e sono tuttora in corso di consolidamento i distretti nei comuni di Urbino, Pergola e Fossombrone. La creazione dei distretti ci ha permesso di misurare i consumi riferendoli a zone diverse, ciò ha consentito di indirizzare le azioni di contrasto alle perdite occulte.

Per il 2017 sono stati programmati ulteriori interventi nel Comune di Pesaro (Centro – Mare – Soria – Montegrano e Murgola) e nel Comune di Saltara (Villafranca e Laghi).

La ricerca perdite nel 2017 verrà eseguita anche utilizzando tecnologie innovative quale il "satellite"; le zone individuate sono principalmente due, una che comprende i centri abitati dei comuni di Sant'Angelo in Vado e Urbania, la seconda che comprende i centri abitati dei comuni di Terre Roveresche (ex Orciano, San Giorgio di Pesaro, Piagge) e San Costanzo.

COMPOSIZIONE DELLA RETE IDRICA (%)

	2014	2015	2016
materiale plastico	64,4%	64,5%	64,6%
acciaio	22,9%	22,6%	22,4%
ghisa	7,8%	8,1%	8,1%
cemento amianto	3,0%	3,0%	3,0%
altri materiali	1,9%	1,8%	1,9%
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 2016 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.

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.
- la conoscenza dei volumi immessi in rete in relazione agli abitanti serviti permette di indirizzare la ricerca perdite e gli interventi di manutenzione programmata con maggiore efficacia e puntualità.

QUALITÀ DELLA DEPURAZIONE

Nel 2016 Marche Multiservizi ha gestito il servizio di depurazione in 54 Comuni della Provincia di Pesaro-Urbino. La depurazione dei reflui è gestita in modo diretto su 107 depuratori situati nella Provincia di Pesaro-Urbino di cui:

Consistenza e Potenzialità impianti di Depurazione		2014	2015	2016
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	78	78
totale		105	106	107

* dato rettificato rispetto il 2015

La capacità depurativa complessiva per il territorio è di 310.416 abitanti equivalenti con un aumento di oltre il 3% grazie ad investimenti e implementazioni negli impianti medi.

Il servizio di depurazione copre oltre 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).

Per aumentare l'efficienza dei sistemi depurativi, l'Azienda ha già realizzato notevoli investimenti nel rispetto della programmazione del Piano d'Ambito dell'AATO 1 Marche Nord, su cinque impianti di depurazione (Cagli Capoluogo, Urbania Capoluogo, San Costanzo, Urbino Est, Borgheria Pesaro), ed ha eseguito lavori ed elaborato progetti prevedendo comunque il completamento della programmazione entro il 2018. Inoltre presso il depuratore di Gabicce Mare è stato installato un sistema per l'abbattimento dell'azoto ottimizzando il processo di nitrificazione/denitrificazione (sistema di sonde) e tenendo conto anche del risparmio energetico, il tutto il sistema sarà tarato nel corso del 2017.

Nel corso del 2016 sono stati ultimati i lavori potenziamento dei depuratori di Cagli capoluogo e Urbania capoluogo. I lavori effettuati per fasi attuative, atte a garantire la funzionalità delle sezioni esistenti durante l'esecuzione dei lavori, sono stati finalizzati al rispetto dei limiti di emissione conforme alle norme tecniche di attuazione del piano di Tutela delle acque della Regione Marche.

Gli interventi di potenziamento hanno comportato la trasformazione del processo da filtro percolatore a biologico con la realizzazione di nuove vasche e la ristrutturazione di quelle esistenti, dotando gli impianti della linea trattamento fanghi.

Inoltre, anche nel 2016, sono stati attivati interventi per l'efficientamento del processo depurativo, attraverso interventi di manutenzione straordinaria presso i depuratori di: Urbino Benelli, Auditore, Montefelcino, Mombaroccio, Cagli loc. Pianello.

Nello specifico gli interventi hanno riguardato:

- svuotamento e pulizia delle vasche;
- revisione delle elettropompe sommergibili;
- fornitura e posa in opera di nuove apparecchiature tenendo in considerazione l'efficientamento energetico;
- ripristino dei calcestruzzi delle vasche.

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.

Tutte le scelte tecniche e di processo adottate per gli interventi in corso di progettazione ed esecuzione, sono fondate sul massimo rispetto dell'ambiente, all'incremento dell'affidabilità e del rispetto dei limiti di legge oltre al contenimento dei costi energetici. D'altra parte, per alcuni potenziamenti, date le particolari condizioni di processo, si è dovuto ricorrere a processi maggiormente energivori per garantire le performance richieste.

Anche dal punto di vista dell'efficienza depurativa sono stati ottenuti buoni risultati, infatti nel 2016 il 100% dei controlli sugli impianti di potenzialità nominale minore di 10.000 AE hanno dato un risultato conforme rispetto ai limiti di legge. Il trend del n. di analisi su questa tipologia di depuratori, rispetto l'anno precedente, ha evidenziato una diminuzione in quanto nel 2015 sono state fatte delle campagne di analisi particolari e puntuali. Si mantiene costante il risultato positivo delle analisi allo scarico del refluo depurato in particolare riferito ai parametri BOD5, COD, Solidi Sospesi Totali.

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

Per quanto riguarda i rifiuti prodotti dal servizio di depurazione, nel 2016 le tonnellate di residuo tra fanghi e vagli prodotti dal processo sono in netto calo di oltre il 15%, rispetto al 2015 portando ad un valore di 31 kg di residuo per abitante equivalente dai 37 kg del 2015.

Residui del processo di depurazione (t)	2014	2015	2016
fanghi	10.206,14	10.542,51	8.744,38
vagli	413,79	396,90	404,60
dissabbiatura (letti di essiccamento)	526,11	308,22	411,91
totale	11.146,04	11.247,63	9.560,89
Residui per abitante equivalente (Kg)	37	37	31

I rifiuti prodotti dalla depurazione sono stati smaltiti nelle discariche gestite da Marche Multiservizi e ASET. Nelle tabelle seguenti viene descritta l'efficacia del sistema depurativo utilizzando i dati che si basano sul totale delle analisi condotte da Marche Multiservizi e ARPAM (Agenzia Regionale Protezione Ambiente Marche).

CONSISTENZA IMPIANTI GESTITI	2014		2015		2016	
	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	8.302.355	139.600	7.727.930	139.600	7.566.477
Impianti medi (tra 2.000 e 10000 ab/eq)	107.800	7.970.452 (1)	107.800	8.031.311 (1)	117.700	7.107.039
Impianti piccoli (meno 2.000 ab/eq)	52.366	3.153.991 (1)	53.116	3.166.022 (1)	53.116	3.284.802

(1) Dato parzialmente stimato

EFFICACIA ABBATTIMENTO CARICO INQUINANTE T / %	IMPIANTI GRANDI			IMPIANTI MEDI/PICCOLI		
	2014	2015	2016	2014	2015	2016
COD	3.635	4.289	4.220	2.661	2.852	5.178
	95,87%	95,80%	95,74%	93,74%	92,97%	92,48%
BOD5	1.974	2.425	2.402	1.332	1.502	2.371
	97,99%	98,00%	97,75%	95,57%	95,75%	95,34%
Azoto totale	338	350	336	353	383	500
	75,82%	78,50%	77,28%	95,77%	95,11%	95,65%
SST	2.290	3.313	2.539	1.721	1.862	3.855
	97,42%	97,80%	98,05%	93,22%	94,01%	93,47%
Fosforo (P) *	52	69	68	-	-	-
	90,68%	92,50%	94,56%	-	-	-

(2) I dati relativi al fosforo sono richiesti dalla normativa per alcuni impianti medi e non richiesti per i piccoli impianti

QUANTITÀ TRATTATA	IMPIANTI GRANDI (PESARO E GABICCE)			IMPIANTI MEDI/PICCOLI		
	2014	2015	2016	2014	2015	2016
Q.trat. Mc/giorno	22.746	21.172	20.730	30.478	30.678	28.471

L'efficacia del sistema depurativo 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 calcolando 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. Tutti i limiti sono sensibilmente inferiori ai limiti di legge mostrando una costante attenzione dell'Ambiente.

Concentrazioni medie annue dell'impianto principale di Pesaro "Borgheria"	limiti di legge	2014	2015	2016	rispetto al limite di legge
COD (mg/l)	125	20,0	25,0	27,0	22%
BOD5 (mg/l)	25	5,0	7,0	8,0	32%
SST (mg/l)	35	9,0	10,0	7,0	20%
azoto ammoniacale (mg/l)	15	0,1	0,4	1,2	8%
azoto totale (mg/l)	15	13	11,8	13,4	89%
fosforo totale (mg/l)	2	0,7	0,8	0,5	27%

Vista la vicinanza alla costa, le autorizzazioni allo scarico degli impianti di Borgheria e Gabicce Mare prevedono 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.

Qualità dell'acqua depurata rispetto ai limiti di legge (valore ottimale <100%)*	2014	2015	2016
BOD5, COD, Solidi Sospesi Totali, azoto ammoniacale, fosforo, azoto totale (%)	29%	33%	30%
Potenzialità degli impianti esaminati (Abitanti Equivalenti)	139.600	139.600	139.600

* E' riferito soltanto agli impianti con oltre 10.000 abitanti equivalenti.

Una attenta gestione degli impianti gestiti da Marche Multiservizi ha consentito un discreto risparmio nell'utilizzo di reattivi chimici nel processo di depurazione.

Nel 2016, la trasformazione del processo da imhoff/letto percolatore a fanghi attivi classico, per la depurazione dei reflui nell'impianto di Sassocorvaro, ha consentito l'utilizzo diretto dell'aria aspirata dall'ambiente consentendo di sospendere l'impiego di ossigeno liquido.

ACQUISTO DI REATTIVI CHIMICI PER IL SISTEMA DEPURATIVO (T)

Reattivo chimico	Fase di trattamento	2014	2015	2016
Ipoclorito di sodio	disinfezione	772,50	724,15	491,00
Polielettrolita	disidratazione	30,90	45,05	42,75
Alluminato	abbattimento fosforo/terziario	237,30	300,96	376,00
Cloruro ferrico		96,90	86,40	54,16
Ossigeno liquido	ossidazione/nitrificazione	106,20	128,69	81,66
Soda	ossidazione/nitrificazione	15,10	18,20	23,45

PROGETTI E LAVORI FINALIZZATI AL RAGGIUNGIMENTO DELLA CONFORMITÀ, AI SENSI DELLA DIRETTIVA COMUNITARIA 91/271 CEE

Nel territorio gestito da Marche Multiservizi S.p.A., sono 6 gli agglomerati attualmente dichiarati non conformi ai sensi della direttiva 91/271 CEE (l'agglomerato di Montelabbate ha raggiunto la conformità nel 2013) e per i quali sono state avviate le procedure di infrazione 2014/2059 e 2009/2034 relativamente agli agglomerati con carico > 2.000 AE e carico > 10.000 AE che scaricano in area sensibile. Pertanto Marche Multiservizi ha programmato e pianificato una serie di interventi che renderanno la maggior parte degli agglomerati conformi ai dettami della normativa comunitaria e nazionale entro il 2020.

Nel 2016, in accordo con l'AATO 1 Marche Nord e la Regione Marche, si è proseguito nell'esecuzione del programma di interventi necessari a rendere conforme gli agglomerati. Fra gli interventi individuati, alcuni risultano ad oggi già realizzati mentre gli altri sono in fase di progettazione.

Di seguito è riportato l'elenco degli agglomerati non conformi con l'individuazione degli interventi necessari per il superamento delle non conformità rilevate e lo stato di attuazione di ogni singolo intervento.

AGGLOMERATO DI PESARO (>10.000AE):

La conformità dell'agglomerato sarà raggiunta con il collettamento di 15.545 AE all'impianto di depurazione di Borgheria, sono stati pertanto individuati i seguenti interventi, con il relativo stato di attuazione:

- Sdoppiamento rete fognaria Soria residuo primo intervento (ultimato);
- Sdoppiamento rete fognaria Soria-Tombaccia (ultimato);
- Sdoppiamento rete fognaria Villa S.Martino 1° lotto 2° stralcio (progettazione definitiva da avviare);
- Allacci alla fognatura nera e completamenti terminali di rete (in esecuzione);
- Nuovi collettori area Edilstato-Calcinari (progettazione esecutiva approvata);
- Zona Pantano- via Belgioso-Cuneo verde (progettazione esecutiva approvata);
- Zona Centro storico - Intercettazione e nuovo sollevamento + premente (progettazione esecutiva approvata);
- Interventi puntuali su scarichi (progettazione definitiva da avviare);
- Adeguamento potenziamento linea fanghi depuratore Borgheria (progettazione definitiva da avviare).

AGGLOMERATO DI URBINO (>10.000AE):

La conformità dell'agglomerato sarà raggiunta con il collettamento di 6.535 AE al nuovo impianto di depurazione di Braccone, sono stati pertanto individuati i seguenti interventi, con descritto il relativo stato di attuazione:

- Nuovo depuratore a servizio dell'area nord del Capoluogo (Loc. Braccone) (ultimato);
- Manutenzione straordinaria fognature afferenti al Depuratore di Braccone(ultimato);
- Collegamento Fontesecca con Depuratore di Braccone - Tratto Varea (progettazione esecutiva approvata);
- Collegamento fognario agglomerato Gadana con depuratore Braccone (progettazione esecutiva approvata).

AGGLOMERATO DI MONTECCHIO (>2.000AE):

La conformità dell'agglomerato sarà raggiunta con i seguenti interventi:

- Razionalizzazione reflui bacino del Foglia (1° quinquennio)
- Ampliamento depuratore intercomunale di Montecchio (Vallefoglia) fino a 30.000 AE (progettazione esecutiva approvata);
- Nuova rete fognaria nuove zone insediamento civili e industriali via Arena e via Lunga (progettazione esecutiva in corso);
- Potenziamento collettore Rio Salso: tratto Bottega - Rio Salso/Belvedere (progettazione esecutiva in corso);
- Razionalizzazione reflui bacino del foglia (2° quinquennio)
- Collettore dal depuratore Apsella al depuratore Montecchio (progettazione esecutiva in corso).

AGGLOMERATO DI GALLO-CAPPONE (>2.000AE):

La conformità dell'agglomerato di Gallo Cappone è in stretta relazione con l'agglomerato di Montecchio. Il Piano di adeguamento prevede il potenziamento del depuratore di Montecchio dagli attuali 10.000 AE ai futuri 30.000 AE (intervento previsto per rendere conforme l'agglomerato di Montecchio), la dismissione dei depuratori di Molino Ruggeri e Apsella e la realizzazione dei collettori di collegamento. Pertanto, la conformità dell'agglomerato sarà raggiunta con i seguenti interventi:

- Completamento rete fognaria di Gallo (progettazione definitiva da avviare);
- Bonifica collettore Petriano tratto Canarecchia-Ponte Armellina (progettazione definitiva in corso);
- Collettore Molino Ruggeri-depuratore Apsella - collettore depuratore Apsella-depuratore Montecchio, intervento previsto per rendere conforme l'agglomerato di Montecchio

(progettazione esecutiva in corso);

Con gli interventi di cui ai punti precedenti (1-2-3) la percentuale degli IAS dell'agglomerato di Gallo-Cappone verrà ridotto ad una percentuale < 2%.

AGGLOMERATO DI ORCIANO (>2.000AE):

La conformità dell'agglomerato sarà raggiunta con i seguenti interventi :

- Realizzazione sollevamenti via delle mura (ultimato);
- Collegamento scarico del capoluogo al depuratore (progettazione esecutiva approvata);
- Realizzazione sollevamenti fognari via Buzzo, Sant'Isidoro e Loc. Cionara (progettazione esecutiva approvata);
- Terziarizzazione dell'impianto di depurazione (progettazione definitiva in corso).

AGGLOMERATO DI SAN COSTANZO (>2.000AE):

La conformità dell'agglomerato sarà raggiunta con i seguenti interventi:

- Potenziamento impianto di depurazione capoluogo da 1.500 a 3.000 AE (in esecuzione);
- Completamento collettamento San Costanzo (progettazione definitiva da avviare).

CONTROLLO SCARICHI INDUSTRIALI

Considerata la presenza, nel territorio gestito da Marche Multi-servizi, di scarichi di acque reflue industriali recapitanti in pubblica fognatura, al fine di garantire la tutela dell'ambiente, il corretto funzionamento degli impianti di depurazione e l'integrità delle reti di fognatura viene annualmente redatto un piano dei controlli atto a verificare il rispetto delle prescrizioni contenute nelle autorizzazioni (AUA). La periodicità di tali controlli varia in funzione della pericolosità intrinseca dello scarico e della potenzialità dell'impianto di recapito.

Di seguito il dettaglio dell'attività svolta negli ultimi esercizi.

	2014	2015	2016
Attività autorizzate	100	134	131
Controlli effettuati	72	80	74

CONTROLLO REALIZZAZIONE NUOVI ALLACCI PRIVATI A SEGUITO DEGLI INTERVENTI DI SDOPPIAMENTO DELLE RETI DI FOGNATURA

Al fine di conseguire un trattamento più efficace dei reflui e la progressiva bonifica degli scarichi esistenti, l'Amministrazione Comunale di Pesaro adottò molti decenni fa per il capoluogo il

sistema a "fognature separate".

Di conseguenza si è proceduto alla graduale realizzazione, prevista per gran parte della città, di una nuova condotta di fognatura dedicata esclusivamente alle acque reflue collettate all'impianto di depurazione cittadino, riservando la rete esistente alla raccolta e regimazione delle acque bianche (meteoriche). Alla realizzazione della nuova fognatura separata consegue la necessità, da parte dei proprietari dei fabbricati, di provvedere allo sdoppiamento delle reti private.

L'attività svolta dall'Azienda a tal fine si articola attraverso i seguenti passaggi:

- Raccolta nominativi dei proprietari dei fabbricati sul territorio servito
- Verifica ed integrazione dei nominativi attraverso Sistemi informativi aziendali - Anagrafe Comunale - Ufficio del Territorio
- Invito a presentare il progetto e realizzare l'allaccio del fabbricato alla pubblica fognatura separata nel rispetto del Regolamento Comunale e della normativa di settore
- Controllo ed approvazione progetto: emissione parere con eventuali prescrizioni
- Richiesta Ordinanza Sindacale a carico dei proprietari inadempienti
- Sopralluogo ed apposizione visto di conformità sul progetto

Nel corso dell'anno 2016, nel territorio del Comune di Pesaro interessato dallo sdoppiamento delle reti di fognatura pubblica, sono stati allacciati e controllati 226 fabbricati, portando così a 6.779 il totale di quelli collegati alla rete separata.

BONIFICA DEGLI SCARICHI

Nel territorio gestito dall'Azienda erano presenti, a fine 2015, ancora n. 80 scarichi di fognature pubbliche che riversavano le acque miste direttamente nei corsi d'acqua superficiale.

I lavori di allaccio dei fabbricati di cui sopra e la progressiva realizzazione dei lavori inerenti le reti di fognatura, per il recapito dei reflui agli impianti di depurazione, previsti e finanziati nei piani Aato stanno consentendo la progressiva messa a norma dei sopraccitati scarichi mediante la chiusura o bonifica degli stessi. In concomitanza alla scadenza delle autorizzazioni allo scarico e alla richiesta di rinnovo, a seguito della verifica degli stessi si è potuto accertare la messa a norma di n. 6 scarichi che sono stati stralciati dalla richiesta medesima.

RIFIUTI RACCOLTI

Marche Multiservizi Spa gestisce il servizio di igiene urbana in 40 comuni della provincia di Pesaro e Urbino e per 6 comuni della provincia di Ancona per una popolazione complessiva di 269.689 abitanti.

Il sistema di gestione dei rifiuti di Marche Multiservizi 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 (gratuita, a chiamata e su appuntamento) dei rifiuti ingombranti, 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 aumentare le percentuali di raccolta differenziata e migliorare la qualità delle varie frazioni merceologiche separate, è stato sviluppato un progetto di raccolta domiciliare della frazione secca degli RSU avviato in 13 Comuni.

Grazie all'investimento di oltre 2 milioni di euro avviato l'anno precedente, nel 2016 il servizio di igiene ambientale ha potuto utilizzare per lo svolgimento delle attività una rinnovata flotta di mezzi tecnologicamente avanzati e in linea con le più recenti direttive

europee per la riduzione delle emissioni inquinanti, a vantaggio dei territori e dei cittadini serviti.

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, lampade al neon ed a basso consumo di energia (RAEE), ecc... ;
- 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;



Mappa Centri di Raccolta Differenziata Marche Multiservizi Ambiente

- 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;
- Ecc... .

Le suddette tipologie di rifiuto urbano e/o assimilato possono essere trasportate e conferite al Centro esclusivamente con 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.

A ottobre 2016 sono diventati operativi il **nuovo Centro di Raccolta Differenziata e il nuovo Centro del Riutilizzo del Comune di Pesaro ed anche il nuovo Centro di Raccolta Differenziata di Sant'Angelo in Vado**. I nuovi centri, moderni e funzionali, sono stati progettati per agevolare i cittadini nelle attività di conferimento differenziato dei rifiuti. La lavorazione dei materiali e dei rifiuti si svolgerà all'interno degli spazi e dei capannoni adibiti con modalità e processi innovativi.

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.

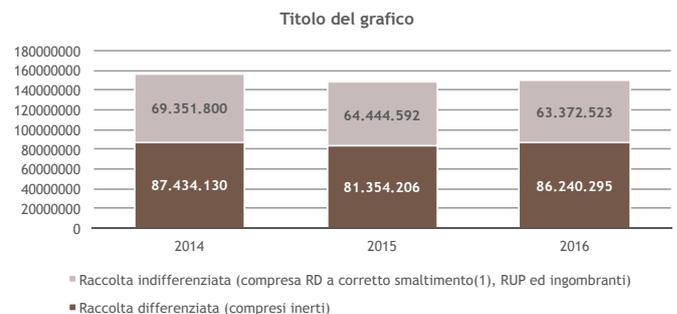
Rifiuti raccolti (kg)	2014	2015	2016	2016 su 2015
Raccolta differenziata (senza inerti)	79.182.740	79.987.686	84.731.735	5,9%
Raccolta differenziata (inerti)	8.251.390	1.366.520	1.508.560	10,4%
Raccolta indifferenziata (compresa RD a corretto smaltimento ⁽¹⁾ , RUP ed ingombranti)	69.351.800	64.444.592	63.372.523	-1,7%
Totale raccolta ai fini del calcolo di RD	156.785.930	145.798.798	149.612.818	2,6%
Rifiuti raccolti da pulizia arenile	9.168.864	10.388.225	6.930.240	-33,3%
Rifiuti raccolti da Spazzamento	8.724.849	11.273.870	10.459.900	-7,2%
Totale Rifiuti Raccolti Generale	174.679.643	167.460.893	167.002.958	-0,3%
Abitanti	271.705	270.782	269.689	-0,4%
Kg per abitante di rifiuti da RD	291	295	320	8,4%
Kg per abitante di rifiuti da Raccolta	577	538	555	3,0%
Kg per abitante di rifiuti totali (comprensivi arenile e spazzamento)	643	618	619	0,1%

Nel corso del 2016 è stata data piena attuazione al progetto "Cantineri di quartiere" per il territorio del Comune di Pesaro. Il progetto ha suddiviso il territorio comunale in 10 zone in cui squadre di addetti specializzati hanno operato con frequenza programmata nelle attività di: pulizia strade in prossimità delle isole ecologiche; raccolta rifiuti abbandonati; disinfezione delle postazioni dei cassonetti stradali; diserbo dei marciapiedi; pulizia occasionale delle caditoie; svuotamento occasionale cestini e/o raccolta foglie.

Inoltre, nel periodo estivo, in funzione anche dell'afflusso turistico, è stato potenziato il servizio di igiene urbana per le zone del centro storico e del mare nel Comune di Pesaro. Da metà giugno a metà settembre il servizio di raccolta "porta a porta" dei rifiuti differenziati, per le utenze domestiche e non, è incrementato con l'utilizzo di 12 mezzi elettrici per la raccolta e di soffiatori elettrici per lo spazzamento al fine di ridurre l'impatto acustico e migliorare la qualità del servizio. Il servizio si è avvalso anche di un operatore su un colorato triciclo elettrico a pannelli solari che per le vie del centro e del mare ha eseguito piccoli interventi per ripristinare il decoro urbano.

La quantità complessiva di rifiuti urbani raccolti nel 2016 è in diminuzione (-0,3%) condizionata pressoché integralmente dalla raccolta di rifiuti da spazzamento e dei rifiuti spiaggiati. Escludendo quest'ultimi, i volumi riferibili al solo servizio di raccolta (dato utile per il calcolo della Raccolta Differenziata) sono stati di circa 149,6 mila tonnellate (+2,6% sul dato 2015) incidendo negativamente in termini di produzione pro-capite di rifiuti attestata a 555 kg/abitante, in aumento di circa il 3,0% rispetto al dato 2015.

I rifiuti urbani raccolti per destinazione



La percentuale di raccolta differenziata totale è del 57,64%.

I rifiuti urbani raccolti per destinazione

Nel 2016 è proseguita la riduzione dei rifiuti smaltiti in discarica, secondo gli obiettivi di Marche Multiservizi stabiliti in linea con le norme regionali, nazionali ed europee. Nel 2016 la quota di rifiuti urbani smaltiti in discarica è pari al 34,4%.

Rifiuti urbani raccolti per destinazione (a valle di pretrattamenti): Marche Multiservizi (%)	2014	2015	2016
discarica	40,3%	37,3%	34,4%
compostaggio/selezione/stabilizzazione biologica	4,7%	8,2%	7,6%
impianti di terzi	55,0%	54,5%	58,0%
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.

Marche Multiservizi, 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 e Mercatello sul Metauro.

TIPO	NUMERO	VOLUME (LT)	VOLUME (MC)	VOLUME (PRO CAPITE)
BIDONI RD	24.239	5.968.840		
CAMPANE RD	131	322.000		
CASSONETTI RD	10.940	19.518.710		
Totale RD	35.310	25.809.550		
BIDONI RSU (di cui 8306 da 40 lt)	14.283	2.025.200	25810	0,115
CAMPANE RSU	13	39.000		
CASSONETTI RSU	4.189	7.602.630		
Totale RSU	18.485	9.666.830	9667	0,043
TOTALI GENERALI	53.795	35.476.380		

L'estensione del sistema di raccolta domiciliare degli RSU in corso ha portato una grande riorganizzazione ed una notevole diminuzione dei cassonetti stradali.

Il progetto di raccolta domiciliare, infatti, prevede la rimozione totale dei contenitori stradali per gli RSU sostituiti con piccoli bidoni domestici da 40 litri consegnati alle utenze e non conteggiati nella tabella.

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 della Provincia di Ancona che sono destinati allo smaltimento presso la Discarica Maiolati Spontini.

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);
- 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 aziendali si generano rifiuti, solidi e liquidi che vengono gestiti in conformità alle norme vigenti e avviati a processi di recupero o di smaltimento.

Nel 2016 il 90% dei rifiuti è stato generato per lo svolgimento dei servizi di Igiene Ambientale, il 10% viene prodotto nell'erogazione del servizio della depurazione. I rifiuti prodotti dalle discariche sono perlopiù costituiti da percolato.

Rifiuti speciali prodotti (t)		2014		2015		2016	
Servizio	Tipologie di Rifiuti	quantità rifiuti prodotti	% di smaltimento in Imp. di Gruppo	quantità rifiuti prodotti	% di smaltimento in Imp. di Gruppo	quantità rifiuti prodotti	% di smaltimento in Imp. di Gruppo
Ambiente	rif. da fosse settiche e imhoff acque sgronzo spazzamento strade percolato sovvalli compost oli	99.168	59,4%	106.342	69,6%	89.660	69,0%
Idrico	Potabilizzazione e Distribuzione fanghi di 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 oli	250	31,6%	217	42,7%	293	70,1%
	Fognatura e Depurazione fanghi rif. da dissabiamento vaglio fanghi liquidi rif. da pulizia imoff rif. da manutenzione rete fognaria	11.740	99,1%	11.753	98,1%	11.052	97,7%
	Struttura - Officina - Manutenzione sedi varie apparecchiature fuori uso pneumatici rottami ferro batterie rifiuti e apparecchiature elettriche ed elettroniche rifiuti sgrassaggio oli	230	0,0%	25	0,0%	22	0,0%
Totale		111.388	63,0%	118.337	72,0%	101.027	72%

Marche Multiservizi continua a migliorare la percentuale di rifiuti autotrattati che raggiunge nel 2016 il 72% dei rifiuti prodotti.



I RIFIUTI SMALTITI E TRATTATI

Il parco impiantistico gestito da Marche Multiservizi al 31 dicembre 2016 si compone di due discariche attive, Ca' Asprete di Tavullia e Ca' Lucio di Urbino e di due chiuse, Ca' Mascio di Montecalvo in Foglia, Cà Guglielmo di Cagli. Vengono inoltre assicurati interventi manutentivi nelle discariche chiuse della Grancia di Pesaro e Saline di Falconara Marittima per conto dei rispettivi comuni.

Da ultimi, sono a tutti gli effetti da considerarsi impianti anche i sistemi di Trattamento Meccanico del rifiuto indifferenziato rac-

colto che sono presenti all'interno dei siti di Ca' Asprete e Ca' Lucio; in quest'ultima il trattamento meccanico viene integrato con un impianto di Trattamento Biologico (TMB) che è l'unico nel territorio provinciale.

Tutti gli impianti in esercizio sono 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 della Unione Montana Alta Valle del Metauro.

Rifiuti smaltiti o trattati in impianti (t)		2014	2015	2016
Discariche	rifiuti urbani (compreso alghe)	66.970	62.116	57.620
	rifiuti speciali	65.901	64.219	70.689
	speciali direttamente conferiti	35.193	50.021	52.385
	Fanghi e sovralli di compostaggio/TMb	30.708	14.199	18.304
	Biostabilizzato per copertura rifiuti	1.914	8.631	7.193
	Totale conferiti alle discariche	134.785	134.966	135.502
Impianto Trattamento/selezione Marche Multiservizi		39.586	57.530	58.695
Compostaggio Marche Multiservizi		3.184	26	0

Nel corso del 2015 i due impianti operavano con autorizzazioni 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), perciò già dal 2015 gli impianti operano esclusivamente in base alle ultime attività autorizzate R3 e R12.

Nel corso dell'esercizio 2016 sono stati smaltiti in modo definitivo negli impianti di Marche Multiservizi 135.502 tonnellate di rifiuti tra solidi urbani e speciali a fronte dei 134.966 del 2015.

In termini assoluti gli impianti gestiti nel 2016 hanno trattato circa 194.197 tonnellate di rifiuti di cui, circa il 30% in seguito alle prescrizioni normative trattato in impianti TM.

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 m³ dei 1.564.830 m³ previsti dal progetto autorizzato 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 127 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 di coltivazione di circa 330.000 m³, che con il

progetto di ampliamento, attualmente in corso, arriverà a circa 1.015.000 m³, con una stima di vita del sito di altri 20 anni. Per non utilizzare altro suolo, l'ampliamento sarà più altimetrico che estensivo.

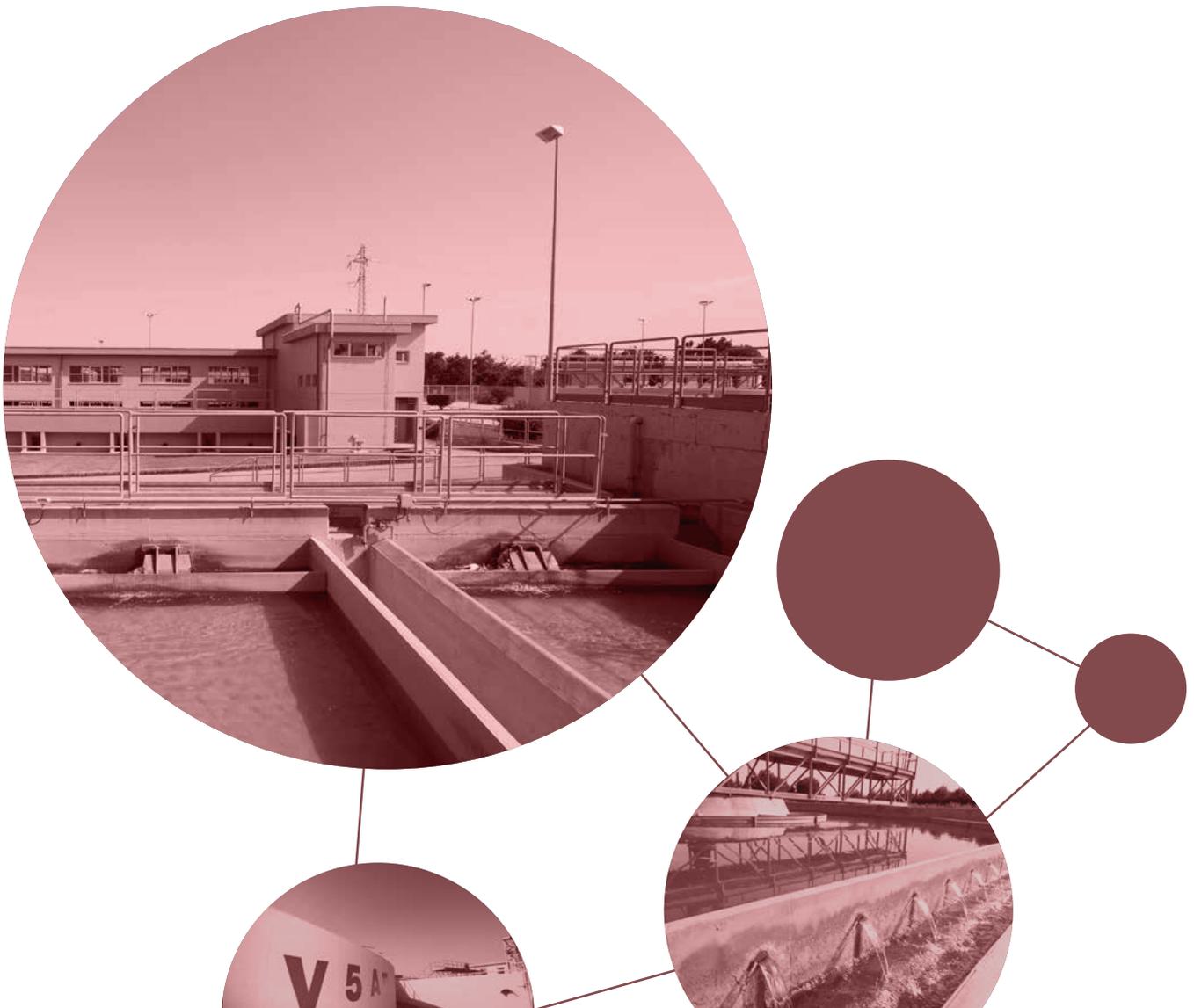
Le Discariche Ca' Mascio di Montecalvo in Foglia, e Ca' Guglielmo di Cagli (PU) sono gestite da Marche Multiservizi in ottemperanza al D.Lgs 36/03 art. 12, ovvero in "post gestione" per un periodo di 30 anni dalla chiusura degli impianti.

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 sono dotati di impianti ad osmosi che trattano la quasi totalità del percolato prodotto in sito. 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		
	2014	2015	2016	2014	2015	2016	2014	2015	2016
Discarica Ca' Asprete	26.734	27.299	23.364	-	-	-	0%	0%	0%
Discarica Ca' Mascio	11.678	14.842	12.573	11.653	14.842	12.573	100%	100%	100%
Ex- Discarica Falconara	2.188	1.961	1.193	-	-	-	0%	0%	0%
Discarica Ca' Lucio	40.463	45.029	34.720	16.905	28.208	33.676	42%	63%	97%
Discarica Ca' Guglielmo	12.837	15.192	17.395	12.469	14.234	15.543	97%	94%	89%
Discarica Grancia	3.136	1.560	320	-	-	-	0%	0%	0%
Discarica Ca' Lucio compostaggio	1.848	-	-	-	-	-	0%	0%	0%
Totale	98.884	105.883	89.565	41.027	57.284	61.792	31%	54%	69%

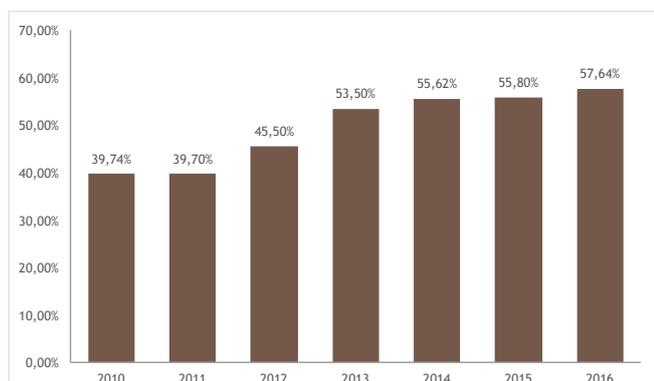
Il nuovo impianto di osmosi attivato a giugno 2015 a Ca' Lucio ha già portato i primi risultati permettendo di trattare direttamente in sito oltre il 97% del percolato prodotto.

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

Fare una buona raccolta differenziata significa aumentarne la quantità ma anche avviare a recupero materiale di buona qualità per favorirne la valorizzazione e la trasformazione in materiali per la produzione di nuovi oggetti, limitando al contempo gli scarti da ritornare in discarica. Nel 2016 la raccolta differenziata è migliorata arrivando al 57,64%.



Raccolta differenziata (ton)	2015	2016
Raccolta differenziata	81.376	86.240
Totale rifiuti raccolti	145.803	149.613
RD pro-capite (kg/ab/anno)	301	320
% Raccolta differenziata	55,80%	57,64%

Per quel che riguarda i sistemi di raccolta dei rifiuti è importante specificare che i Comuni di Falconara, di Urbino e Gabicce Mare hanno sistemi misti (raccolta stradale e raccolta porta a porta) dove il servizio "porta a porta" interessa piccole zone del territorio per cui vengono considerati solo come raccolta stradale, anche nel Comune di Pesaro circa il 44% delle utenze (41.500 abitanti circa) è servito dal sistema "porta a porta". Il sistema di raccolta prevalente rimane quello stradale.

Avviata in via sperimentale nel Comune di Mercatello sul Metauro nel 2015, la raccolta domiciliare della frazione secca residua degli RSU nel 2016 è stata estesa complessivamente a 13 Comuni (Mercatello sul Metauro, Borgo pace, Peglio, Tavullia, Cantiano, Apecchio, Piobbico, Belforte all'Isauro, Frontino, Urbania, Canavaccio di Urbino, Lunano, Piandimeleto).

Il nuovo servizio di raccolta di fatto ha modificato il sistema di raccolta differenziata dei rifiuti: i rifiuti differenziati sono conferiti in sacchetti trasparenti forniti da Marche Multiservizi e raccolti a domicilio, mentre carta, vetro, plastica e lattine, olio esausto e abiti usati continuano ad essere conferiti dai cittadini nelle isole ecologiche

stradali. L'avvio del nuovo sistema di raccolta domiciliare ha dato ottimi risultati facendo raggiungere e superare ad alcuni Comuni la percentuale del 65% di RD, e portando comunque un incremento medio minimo superiore a 10 punti percentuale nella maggior parte dei casi. La riorganizzazione necessaria all'avvio della raccolta domiciliare degli RSU ha favorito anche la razionalizzazione e il rinnovo delle isole ecologiche con i relativi contenitori.

Sono considerati comuni di eccellenza nella provincia di Pesaro e Urbino quelli che nel corso dell'anno hanno avuto una percentuale di raccolta differenziata maggiore al 65%. Di questi Mercatello sul Metauro, Borgo Pace, Peglio, Tavullia l'hanno raggiunta nel 2016 anche grazie alla raccolta domiciliare degli RSU.

Nel corso del 2017, la raccolta domiciliare della frazione secca residua degli RSU sarà estesa a tutti i Comuni serviti.

Raccolta differenziata d'eccellenza	2015	2016	Δ 2015-2016
Mercatello sul Metauro	57,24	81,09	23,85
Peglio	50,48	68	17,51
Borgo Pace	31,51	65,23	33,72
Tavullia	45,53	65,21	19,68
Montelabbate	65,12	65,13	0,01
Montecalvo in Foglia	65,43	65,16	-0,28
Pesaro	65,44	65,75	0,31

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 domiciliare della frazione secca e affiancato da un sistema di raccolta domiciliare per attività produttive e commerciali.



strategia e valore

clienti

lavoratori

azionisti

→ ambiente

fornitori

CONSUMO DI ENERGIA E RISORSE

Consumo di risorse

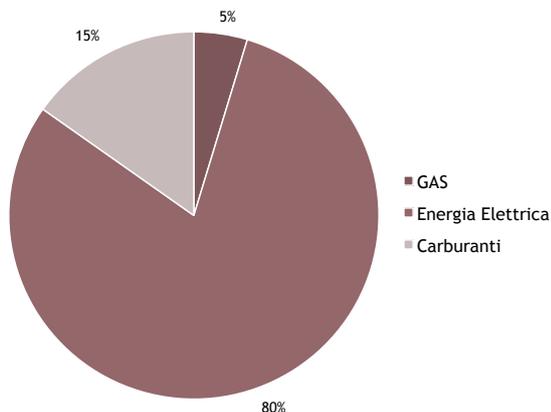
Dopo l'importante traguardo del 2015 della certificazione ISO 50001, Marche Multiservizi nel 2016 ha continuato l'azione di miglioramento continuo dei processi diretta anche al contenimento dei consumi; facendo entrare oramai l'efficienza energetica come fattore strategico all'interno delle proprie politiche e gli obiettivi industriali. Tale impegno, nel corso del 2016, 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.

All'interno di tale contesto si inseriscono i piani di miglioramento energetico che prevedono 28 interventi da realizzare entro il 2017.

Tali interventi contribuiranno al raggiungimento l'obiettivo di riduzione, dei consumi energetici del 3,0% (rispetto ai consumi del 2013). I 25 interventi già individuati e realizzati al 31 dicembre 2016 hanno consentito una riduzione dei consumi di quasi 346 Tep, già al di sopra dell'obiettivo fissato al 2017. Nonostante tale importante risultato per il 2017 il piano è stato ulteriormente sviluppato con l'inserimento di tre nuovi interventi per un ulteriore risparmio di oltre 90 Tep che porteranno il risparmio

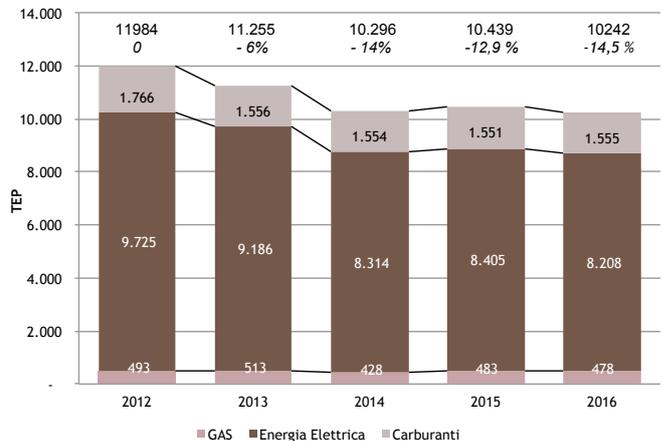
Nel 2016 il fabbisogno energetico di Marche Multiservizi si è attestato a 10.242 TEP in contrazione sul 2015 del 1,9% e del 14,5% rispetto al 2012 a conferma delle positive azioni di efficientamento intrapresi nel quinquennio.

Utilizzo energetico per fonti 2016



cumulato al 2017 a circa 438 che rappresenta un risparmio del 3,9 % sui consumi 2013 sopra l'obiettivo inizialmente fissato. Gli interventi individuati dal piano di azione si concentrano prevalentemente nella riqualificazione dell'illuminazione Pubblica della città di Pesaro dove si prevede di effettuare i primi importanti interventi per oltre l'80 % del risparmio dei consumi di energia pianificati nel 2017 (per approfondimenti si rimanda al paragrafo dell'illuminazione Pubblica).

Marche Multiservizi Consumi energetici di gruppo



Nello specifico i consumi di energia elettrica (che rappresenta ancora il vettore energetico dominante 80% di tutta l'energia utilizzata da Marche Multiservizi) hanno registrato un contrazione del 2,3 principalmente realizzata nei servizi a rete in particolare nell'Idrico anche per la favorevole stagionalità (inverno abbastanza mite ed estate discretamente piovosa).

Positivo è l'andamento dei consumi elettrici anche per le sedi e gli altri servizi mentre sono aumentati di circa 8% i consumi per l'erogazione dei servizi di IA per 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.

Consumi energetici Marche Multiservizi 2016 per risorse e servizio d'impiego

anno		2014	2015	2016
Gas naturale (fonte: misuratori gas gestiti)	Totale metano m3 (senza GPL)	517.398	583.344	577.716
	Servizi a rete gas + idrico integrato+ Energetici + I.P. + calore	68,9%	69,0%	69,0%
	Ambiente (Metano + GPL)	2,4%	1,6%	1,6%
	Altri servizi e sedi (Metano)	28,7%	29,5%	29,5%
4,7%	Totale Metano + GPL in tep	428	483	478
anno		2014	2015	2016
Energia Elettrica (fonte: quantità fatturata)	Servizi igiene ambientale	3,1%	2,8%	3,1%
	Servizi a rete (gas + idrico integrato + illuminazione pubblica + calore)	93,3%	93,4%	93,1%
	Altri servizi e Sedi	3,7%	3,7%	3,7%
80,1%	Totale Energia Elettrica in tep	8.314	8.405	8.208
	Totale Energia Elettrica in KWh	44.460.112	44.947.538	43.895.090
anno		2014	2015	2016
Carburanti (fonte: Sistema informatico)	Carburanti Benzina Litri	34.234	33.956	28.595
	Servizi a rete (gas + idrico integrato)	23,6%	23,0%	14,5%
	Servizi igiene ambientale	60,9%	69,3%	79,6%
	Altri servizi centrali e sedi	15,5%	7,7%	5,9%
	Totale Benzina TEP	26	26	22
Carburanti (fonte: Sistema informatico)	Carburanti Gasolio Litri	1.816.218	1.800.703	1.797.160
	Servizi a rete (gas + idrico integrato)	17,0%	18,0%	16,1%
	Servizi igiene ambientale	80,6%	79,2%	81,8%
	Altri servizi centrali e sedi	2,4%	2,9%	2,1%
	Totale Gasolio TEP	1.524	1.511	1.508
Carburanti (fonte: Sistema informatico)	Servizi a rete (gas + idrico integrato)		64,2%	61,9%
	Servizi igiene ambientale		18,9%	21,8%
	Altri servizi centrali e sedi		6,0%	15,9%
15,2%	Totale GPL + Metano tep	4	13,60	25,10
Tot Carburanti	Totale carburanti in tep	1.554	1.551	1.555
Tot Energia utilizzata	Totale in TEP	10.296	10.439	10.242

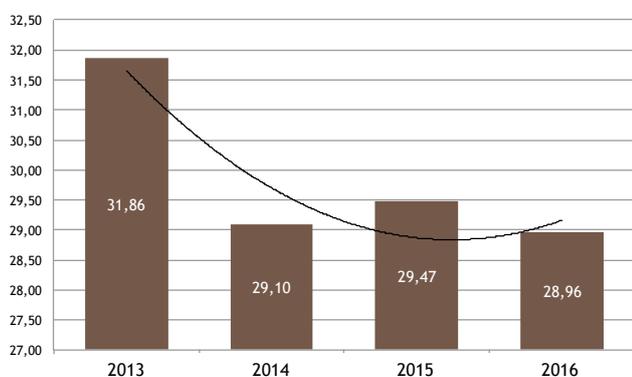
Anche il consumo di gas (478 TEP) diminuisce di circa 1,1% sul 2015 in contrazione di circa il 6,8% rispetto al 2013.

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 aumento (+0,29%) è il consumo espresso in TEP (Tonnellate Equivalenti di petrolio) dei Carburanti. Dato che invece migliora sensibilmente nella dimensione ambientale per la conversione di una parte della flotta a metano. Infatti sono raddoppiati i quantitativi di metano utilizzato che hanno sostituito la benzina e il gasolio rispettivamente scesi del 15,8% e del 0,2% rispetto al 2015 con importanti benefici in termini di emissioni e di Co2. Il combustibile continua a rappresentare circa il 15% dei consumi energetici di Marche Multiservizi e per oltre 80% impiegato dal sistema raccolta e smaltimento rifiuti.



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. Il più generale è l'indicatore di 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 28,96 TEP/Utente, in contrazione del 1,7 al dato 2015.

Anche nel 2016 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.

Il SII nonostante sia stato il settore maggiormente efficientato negli ultimi (contrazione dei consumi di oltre il 15%, dal 2013 anni) è stato oggetto di ulteriori interventi di efficientamento con realizzazione di interventi di riqualificazione di pompaggi e circuitazione idraulica tra cui la centrale- sollevamento Pian di Rose - Oberdan e Gabicce Mare e la creazione del distretto idrico di Urbino.

Illuminazione Pubblica del Comune di Pesaro

Marche Multiservizi gestisce il Servizio di Pubblica Illuminazione nel Comune di Pesaro; tale attività comprende i controlli ordinari, la manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti e dei punti luce presenti nel territorio comunale e l'acquisto dell'energia elettrica necessaria al funzionamento degli impianti.

E' inoltre attivo 24 ore su 24 un servizio di pronto intervento che interviene a seguito di segnalazione di guasti pervenute da parte dei fruitori del servizio e da sistemi automatici di rilevamento-segnalazione di anomalie d'impianto.

Nel 2016 sono stati gestiti complessivamente 20.932 punti luce, con un aumento di 193 unità rispetto al 2015.

Nel mese di Settembre 2016 è stato siglato un prolungamento del Contratto di Servizio con il Comune di Pesaro fino al 31 Marzo 2031.

L'accordo siglato prevede interventi per la riqualificazione impiantistica ed energetica del sistema di illuminazione della Città di Pesaro, che nei prossimi quattro anni interesseranno di quasi la totalità degli impianti di pubblica illuminazione presenti sul territorio comunale.

Il progetto prevede infatti la riqualificazione illuminotecnica di oltre 10.000 punti luce con sostituzione degli attuali corpi illuminanti con apparecchi a Led di ultima generazione e interventi per la riqualificazione impiantistica e la messa in sicurezza degli impianti esistenti.

Nel 2016 sono state realizzate piccole riqualificazioni energetiche con l'inserimento di corpi illuminanti con tecnologia a Led in Viale Trieste lato levante, Piazzale Collenuccio, Lungomare Nazario Sauro, Parco Miralfiore e nel sovrappasso ferroviario Giorgio de Sabbata. Sempre nel 2016, a seguito dell'accordo siglato con il Comune, è stato pubblicato il bando di gara per la fornitura dei corpi illuminanti previsti dal progetto di riqualificazione.

Sempre nell'ambito del Contratto di Servizio vigente, Marche Multiservizi approva i progetti per la realizzazione dei nuovi impianti nelle zone del Comune ancora sprovviste di impianti di illuminazione pubblica, con l'obiettivo verificare che gli impianti progettati siano in grado di fornire una adeguata illuminazione nel rispetto della normativa vigente garantendo, nel contempo, la massima efficienza energetica degli impianti.

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.

Nel 2016 i consumi sono rientrati a valori nella media annuale in leggero aumento per i trattamenti di Potabilizzazione come precedentemente indicato 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'impegno (migliaia di mc)	2014	2015	2016
Ambiente e Smaltimento rifiuti	24,2	21,4	18,1
Potabilizzazione e depurazione e distribuzione acqua	477,0	583,9	600,6
Sedi e altri servizi	8,0	10,2	12,2
Totale	509,2	615,5	630,9

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.

Dal 2016 è stato preso in carico anche un piccolo impianto fotovoltaico della potenza di 5,2 kw realizzato unitamente al nuovo lavaggio automezzi della sede di via Canonici.

BIOGAS TRATTATO NEGLI IMP. DI PRODUZIONE EE (Mc)	2014	2015	2016
Discarica Cà Asprete	8.727.670	9.247.663	8.764.365
Discarica Cà Lucio	1.006.847	1.209.845	3.187.818
Totale	9.734.517	10.457.508	11.952.183

ENERGIA ELETTRICA NETTA PRODOTTA (MWH)	2014	2015	2016
Discarica Cà Asprete	12.800	11.226	10.800
Discarica Cà Lucio	4.091	3.854	3.111
Totale	0	0	13.911
Fotovoltaico impianto lavaggio sede			2,67
Totale	16.891	15.080	13.915

La produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili nel 2016 è stata tale da soddisfare il consumo di energia elettrica di oltre 5.200 famiglie, consentendo un risparmio annuo di 2.600 tonnellate equivalenti di petrolio ed evitando l'immissione in atmosfera di circa 5.000 tonnellate di CO2 all'anno.

I gestori specializzati degli impianti che producono energia elettrica hanno immesso nella rete elettrica nazionale poco meno di 14 GWh. Con un peggioramento della qualità energetica del biogas che specie nell'impianto di Ca Lucio trova conferma dal fatto che, pur trattando maggiori volumi di biogas, sono stati generati meno Mwh (circa -7,7%). La contrazione del Biogas prodotto e soprattutto la diminuzione del suo potere calorifico 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).

LE EMISSIONI IN ATMOSFERA E FLOTTA

“Seppure Marche Multiservizi non è assoggettata alla normativa “Emission Trading”, i dati sulle emissioni in atmosfera del 2016 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

Anche in 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.

Si evidenzia una sostanziale stabilità di CO2 equivalente emessa (4.759 tonnellate del 2014 alle 4.742 tonnellate nel 2015 e 4.751 nel 2016).

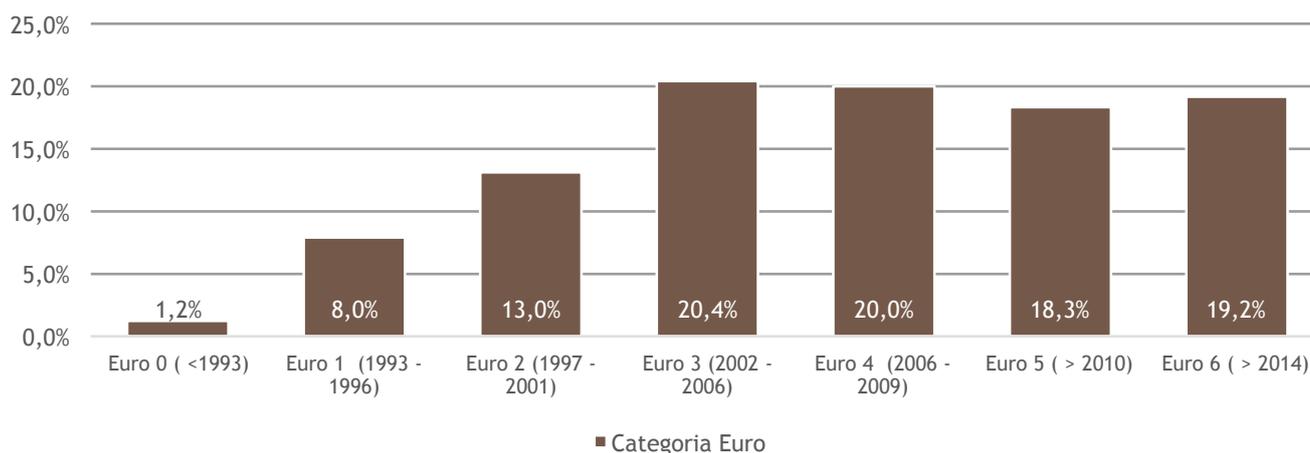
Va evidenziato il continuo aumento dei carburanti considerati verdi metano e Gpl (quasi il 50%), per un minor impatto ambientale rilasciando minor benzene, polveri e sostanze comunque dannose per la vita sul pianeta.

La quasi totalità del carburante utilizzato (80%) è imputabile ai servizi di igiene ambientali che svolgono le proprie attività prevalentemente con mezzi pesanti che in particolare negli impianti di smaltimento sono anche di 50 tonnellate.

CONSUMI DI CARBURANTE (LITRI)	2014	2015	2016	VARIAZIONE 2016/2015
Benzina	34.234	33.956	28.595	-18,75%
Gasolio	1.816.218	1.800.703	1.797.160	-0,20%
GPL	2.095	2.528	1.727	-46,38%
Totale	1.852.547	1.837.187	1.827.482	-0,53%
Metano	2.089	14.541	21.449	32,21%

Nel corso del 2016 una ulteriore razionalizzazione del sistema raccolta si è ottenuta avviando il sistema di raccolta congiunta (plastica + lattine).

Categoria Euro



Al 31 dicembre 2016 la flotta conta 515 mezzi, di cui 2 elettrici.

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 Cà Lucio e Cà 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. Una ulteriore quota di emissioni di CO₂ equivalente è derivata dal ciclo di distribuzione del Gas Metano che viene stimata convenzionalmente in una percentuale fissa del 0,928% dell'immesso in rete considerando sia le perdite fisiche (rottture di condotte in normale esercizio, spurghi per interventi di allacciamento ecc.) che le perdite amministrative o apparenti (errori di lettura/misurazione dei contatori).

Marche multiservizi anche nel 2016 ha effettuato controlli abbondantemente oltre a quanto previsto dalla normativa vigente sulle perdite fisiche di rete (quello che la normativa prevede in 2 anni Marche Multiservizi l'ha effettuato in 1 anno) perché sensibile anche al problema delle emissioni del metano in aria sapendo che tale gas ha un impatto di 21 volte superiore all'anidride carbonica.

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 da parte di soggetti terzi (previsti nel Piano di Sorveglianza e Controllo) consentono di ottenere un dato reale delle emissioni diffuse negli impianti di Cà Lucio e Cà Asprete. Le emissioni di CH₄ (metano) nel 2016 si sono attestate a 14 tonnellate, mentre le emissioni di CO₂ (anidride carbonica) a 28 tonnellate.

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 2016 dai camini sono state emesse 15.796 t di CO₂, in diminuzione rispetto al 2015, generate dalla combustione di 11.952.183 m³ di Biogas.

Il bilancio della CO₂ equivalente

Nel 2016 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 (GWP100=25).

Per emissioni indirette si considerano quelle connesse all'energia elettrica consumata da Marche Multiservizi. Nella tabella che segue è rappresentato il bilancio globale di CO₂ equivalente, che seppur in termini assoluti registra un calo di quasi l'1% sul 2015. Si evidenzia una diminuzione su tutte le aree con l'eccezione degli impianti di discarica/trattamento dei rifiuti che sono in aumento a causa del maggior utilizzo di energia elettrica destinata al trattamento meccanico dei rifiuti in entrata.

TONNELLATE DI GAS SERRA PER ATTIVITA' EMESSE	2014	2015	2016		
IA Discariche	27.170	23.477	23.788		
Automezzi	3.826	3.731	3.851	IA	43%
Indiretta da usi EE (1)	458	431	466		
Usi distribuzione gas (2) (3)	18417	21180	21027		
Automezzi	812	870	790	reti	55%
Indiretta da usi EE (1)	13980	14157	13782		
caldaie (Sedi e Teleriscaldamento)	417	457	474		
Automezzi	121	141	109	altro	2%
Indiretta da usi EE (1)	565	579	563		
Totale	65.766	65.023	64.850		

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 ISPRA "Produzione termoelettrica ed emissioni CO₂ -212 del 2015".

(2) Gas distribuito perdite del distribuito 0,928% - coefficiente emissivo 0,0161t/sm³

(3) caldaie e sedi CO₂ 1,698 t/sm³ utilizzato

COMUNITÀ LOCALE

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

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

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

Nel corso del 2016 è proseguito il percorso di confronto con il territorio di riferimento e ci sono stati 71 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 2016 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.

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.

Marche Multiservizi 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.

	2014	2015	2016
Accessi totali al sito internet	73.963	81.234	97.465
Visitatori Unici	51.872	55.715	65.021
Media accessi mensili	6.163	6.769	8.122
Media visitatori unici mensili	4.322	4.643	5.418
Visualizzazioni di pagine complessive	225.730	234.985	282.306
Media pagine visualizzate mensilmente	18.810	19.582	23.525

L'educazione ambientale

MMS 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 2015-2016 è stato confermato un notevole interesse da parte del personale docente nei confronti dei progetti didattici offerti.

Progetti di educazione ambientale	UM	2014	2015	2016
Istituti comprensivi invitati al Progetto	n°	33	37	
Scuole Invitate al Progetto	n°	204	227	
Scuole coinvolte	n°	21	26	
Istituti comprensivi coinvolti	n°	15	17	9
Classi coinvolte	n°	58	112	
Studenti coinvolti	n°	1.420	2.609	700
Insegnanti coinvolti	n°	73	115	

Il Progetto è stato esteso all'area di Falconara, che ha visto la partecipazione di Istituti Comprensivi, Scuole, insegnanti e 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 riduzione 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.2 insegnanti con n.3 classi e n.64 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 IMPIANTI	2014		2015			2016		
	N. Classi	N. Alunni	N. Classi	N. Alunni	N. Insegnanti	N. Classi	N. Alunni	N. Insegnanti
Discarica di Cà Asprete — Tavullia (PU);	4	101	1	21	1	1	16	1
Discarica di Cà Lucio — Urbino (PU);								
TOTALE	4	101	1	21	1	1	16	1
Potabilizzatore di San Francesco Saltara di Calcinelli (PU)	8	180	8	183	10	6	137	3
Potabilizzatore di Mercatale di Sassocorvaro (PU)			2	38	3	2	33	1
Potabilizzatore di Fermignano (PU)			4	80	4			
TOTALE	8	180	14	301	17	8	170	4
Depuratore di Borgheria — Pesaro CPU)	3	69	2	50	3	7	143	3
Depuratore di Lucrezia (PU)	1	20	1	15	1			
TOTALE	4	89	3	65	4	7	143	3
TOTALE discariche/potabilizzatori/depuratori	16	370	18	387	22	16	329	8
Centro Riciclaggio - Via Dell'acquedotto	3	50	2	50	3	3	64	2
Centro Raccolta - Montecchio			4	90	4			
TOTALE Centro raccolta + Centro Riciclaggio	3	50	6	140	7	3	64	2
TOTALE COMPLESSIVO	19	420	24	527	29	19	393	10

TREND VISITE IMPIANTI COMPLESSIVO	2014		2015		2016	
	N. Classi	N. Alunni	N. Classi	N. Alunni e Insegnanti	N. Classi	N. Alunni e Insegnanti
	19	420	24	556	19	393

FONDO PROVINCIALE ANTICRISI

Marche Multiservizi nel corso degli anni dal 2009 al 2016 ha dato un forte contributo al sociale stanziando complessivamente oltre € 663.000, dapprima attraverso l'adesione al Fondo provinciale anticrisi fino al 2013 e successivamente con specifici accantonamenti aziendali di circa € 100.000 all'anno che come deciso dall'assemblea dei soci del luglio 2014, viene alimentato anche attraverso la riduzione dei compensi degli amministratori. Nel 2016 Marche Multiservizi ha stanziato al Fondo anticrisi € 200.000, valore pressochè duplicato, quale ulteriore attenzione alle difficoltà sociali. Tale Fondo viene riversato ai Comuni, ai quali compete l'individuazione dei casi più bisognosi, sulla base delle utenze idriche sul loro territorio.

FONDO PROVINCIALE ANTICRISI					FONDO ANTICRISI		
2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
25.303	73.002	89.116	39.092	33.551	103.652	99.542	200.000

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	2014	2015	2016
cultura	€	33.250,00	45.007,00	32.395,06
sport	€		1.500,00	500,00
sociali	€			100,00
ambientali	€	500,00	3.389,34	15.459,50
TOTALE	€	33.750,00	49.896,34	48.454,56
di cui a comunità locale	€	33.750,00	49.896,34	48.454,56
di cui fuori territorio	€	0,00	0,00	0,00

Liberalità	UM	2014	2015	2016
attività ricreative	€			
cultura	€	200,00		30.700,00
sport	€			3.000,00
sociali	€	14.120,00	13.000,00	9.500,00
ambientali	€			500,00
TOTALE	€	14.320,00	13.000,00	43.700,00
di cui a comunità locale	€	7.320,00	6.000,00	43.700,00
di cui fuori territorio	€	7.000,00	7.000,00	0,00

	UM	2014	2015	2016
totale sponsorizzazioni e liberalità	€	48.070,00	62.896,34	92.154,56
di cui a comunità locale	€	41.070,00	55.896,34	92.154,56
	%	85%	89%	100%

Nel 2016 Marche Multiservizi non ha erogato contributi di alcun genere a partiti o a politici.

Nel mese di gennaio 2016 Marche Multiservizi si è aggiudicata il premio 'Top Utility IV Edizione Assoluto', premio annuale dedicato all'eccellenza delle utility italiane. Il prestigioso 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. Il Centro di Ricerche indipendente 'Top Utility', attivo sin dal 2012, analizza le maggiori aziende del settore e redige classifiche basandosi su 186 indicatori.

Marche Multiservizi è risultata la società vincitrice ed è stata premiata come "prima classificata rispetto alla valutazione complessiva annuale" per il costante impegno nel raggiungimento di performance di eccellenza nel complesso delle funzioni aziendali e delle attività sul territorio.



strategia e valore

clienti

lavoratori

azionisti

→ ambiente

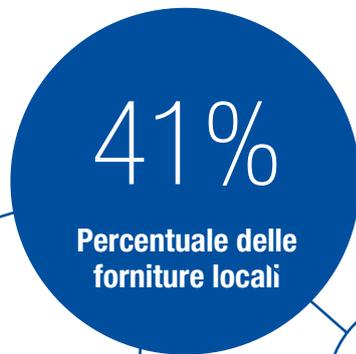
fornitori



CAPITOLO 6

FORNITORI

HIGHLIGHTS



OBIETTIVI RISULTATI

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

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

Aumentato il numero di fornitori ai quali è stato sottoposto il questionario

Organizzare incontri con fornitori locali

Abbiamo provveduto ad organizzare incontri con alcuni fornitori

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

Realizzati 4 audit con fornitori

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

Attività svolta 86% valore gare pubbliche 91% valore affidamenti punteggio medio 8 su 100

Avviare processo di adozione modello e-procurement di gruppo (hera)

Analisi e predisposizione nel sistema SAP R3 di gruppo

TARGET FUTURI

faremo...

Avvio nuova piattaforma per la qualificazione e selezione dei fornitori

Continuare a privilegiare l'offerta economicamente più vantaggiosa tenendo in considerazione le novità normative

FORNITORI

strategia e valore

I servizi, lavori e bene acquisiti 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 circa 4.500, dei quali poco più di 1.000 hanno avuto un contratto attivo nel corso dell'anno 2016. Rispetto all'esercizio precedente si rileva una riduzione del numero dei fornitori 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 2016 il valore delle forniture richieste a cooperative sociali è ulteriormente salito rispetto al 2015. Attestandosi ad oltre 1.300.000,00 euro le forniture hanno coinvolto 17 tra cooperative e consorzi di cooperative sociali, con l'inserimento lavorativo di 40 persone svantaggiate.

Negli anni il valore in percentuale riferito alle cooperative sociali tende quindi ad aumentare, risultato di un buon temperamento tra qualità dei servizi svolti e impegno sociale.

I servizi affidati alle cooperative sono relativi alle attività di igiene ambientale: selezione rifiuti, pulizia aree verdi e cittadine, distri-

buzione di materiale inerente alla raccolta differenziata, ecc...

Questa tipologia di affidamenti mira con particolare attenzione all'occupazione di lavoratori svantaggiati ed in tal senso l'inserimento di queste categorie di persone è aumentato rispetto gli anni precedenti, anche se la "mappa" dei disagi cambia tra le varie tipologie.

Quantità fornitori utilizzati nell'anno	2014	2015	2016
beni	506	461	472
servizi	535	520	500
lavori	75	60	56
totale	1.116	1.041	1.028

Fornitori utilizzati nell'anno (% sul valore)	2014	2015	2016
Volume totale forniture (migliaia di €)	50.588	50.375	48.574
beni (%)	20%	22%	28%
servizi (%)	54%	56%	52%
lavori (%)	26%	22%	20%

Il valore dell'inclusione sociale	2014	2015	2016
Valore forniture (migliaia di euro)	1.113	1.127	1.306
Valore cooperative sociali sul totale (%)	2,20%	2,24%	2,69%

clienti

lavoratori

azionisti

ambiente

→ fornitori



RICADUTA SUL TERRITORIO

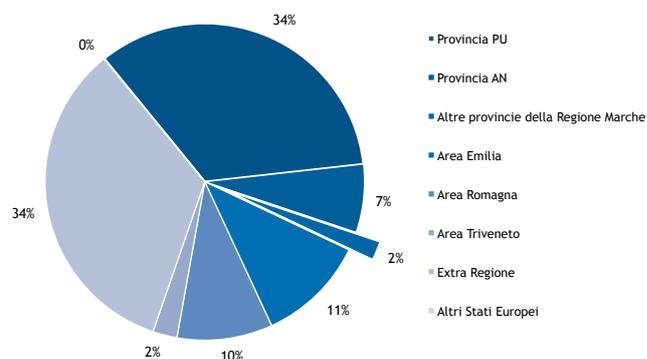
Anche nel 2016, l'impatto generato da Marche Multiservizi sul territorio e sulle comunità locali nelle quali opera è stato rilevante.

La localizzazione dei fornitori nei territori di riferimento è molto radicata. Oltre il 56% delle forniture è stato acquistato da aziende con sede nel territorio di riferimento del Gruppo, sostanzialmente in linea rispetto agli anni precedenti, consolidando quindi l'impegno di Marche Multiservizi a ricercare fornitori di qualità legati al territorio quale volano per un incremento di un circolo virtuoso locale, questo ovviamente sempre nel rispetto delle normativa vigente.

Infatti, per gli approvvigionamenti con importi rilevanti, 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 sta proseguendo nell'informazione verso la platea locale per aumentare la consapevolezza e la conoscenza delle norme al fine di stimolare le possibilità di associazione fra imprese del territorio e quindi le opportunità anche per gli appalti più consistenti.

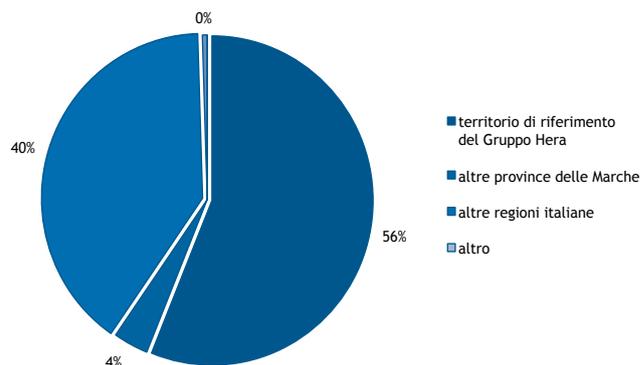
Valore della fornitura (migliaia di euro)	2014	2015	2016
Provincia PU	17.150	15.394	16.541
Provincia AN	4.486	3.563	3.379
Altre provincie della Regione Marche	730	928	922
Area Emilia		6.307	5.369
Area Romagna		3.458	4.699
Area Triveneto		972	1.195
Extra Regione	28.222	19.719	16.455
Altri Stati Europei	0	34	14
TOTALI	50.588	50.375	48.574

Valore della Fornitura dal territorio:



Le aree geografiche per numero di fornitori utilizzati:

Fornitori per area geografica (%)



La ricaduta occupazionale globale sul territorio generata da Marche Multiservizi 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 occupazionale di Marche Multiservizi nel 2016 è stato 372 lavoratori, impiegati dai fornitori, che si sommano ai 569 dipendenti dell'azienda

- 569 dipendenti Marche Multiservizi
- 372 lavoratori impiegati dai fornitori (indotto occupazionale)
- 941 impatto occupazionale

QUALIFICAZIONE E SELEZIONE

Il sistema di qualificazione dei fornitori utilizzato dal 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. Come evidenziato dalle tabelle sotto riportate, infatti, si può notare un sensibile aumento sia in % sia in valori assoluti, specialmente per le certificazioni di tipo ISO 9001 e ISO 14001.

VALORE DELLE FORNITURE DA FORNITORI QUALIFICATI: MARCHE MULTISERVIZI (MIGLIAIA DI EURO)

	2014	2015	2016
ISO 9001	18.922	33.690	34.562
SOA	8.586	13.487	12.786
ISO 14001- EMAS	21.612	23.389	30.359
SINAL / SIT / 50001			7.037
OHSAS 18001	15.139	15.913	20.863
SA 8000	962	4.655	3.696

NUMERO DI FORNITORI CERTIFICATI: MARCHE MULTISERVIZI(%)

	2016
ISO 9001	18,8%
SOA	5,8%
ISO 14001- EMAS	6,4%
SINAL / SIT / 50001	1,2%
OHSAS 18001	3,3%
SA 8000	1,0%
Totale fornitori (numero)	1.028

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 2016 si è continuato su questa falsariga, ovvero porre attenzione nell'integrare i requisiti di partecipazione e/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	2016
N. di bandi di gara a evidenza pubblica complessivi	10	4	13
Valore dei bandi di gara a evidenza pubblica pubblicati (migliaia di euro)	15671	18093	12464
% delle gare con offerta economicamente vantaggiosa sul totale dei bandi a evidenza pubblica	62%	100%	85%
Punteggio medio assegnato ad aspetti relativi alla sostenibilità nelle gare a evidenza pubblica	9	8,25	7,60

La Funzione Acquisti e Appalti ha gestito numerose procedure di gara, divise in n. 75 Procedure Negoziato e n. 13 procedure con pubblicazione di bando; ovviamente 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 permane alta, come dimostrano le numerose relazioni di lunga durata e come confermato da una valutazione media di buon livello.

Fra i sistemi e i processi utilizzati allo scopo di rendere più efficiente la collaborazione tra i fornitori e l'azienda, si segnala 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, ed è rinnovato un questionario completamente on line rivolto ad una platea sempre più ampia di fornitori, con il fine di sviluppare sempre più l'ascolto e il dialogo sui temi della sostenibilità economica, sociale ed ambientale. Questo fa sì che tra l'Azienda ed i 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 ai nostri fornitori.

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.

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

Le aziende che hanno risposto al questionario evidenziano situazioni sensibilmente differenti tra loro: il dato medio relativo al numero dei dipendenti a fine anno si attesta sulle 103 unità, ma è un dato forse fuorviante, in quanto si passa da una realtà che conta oltre 8.000 dipendenti a tante realtà che hanno 2-3 dipendenti. Possiamo quindi dire che, escludendo le realtà con oltre 100 dipendenti, che sono 6 rispetto al totale che ha risposto, ovvero n. 132 fornitori, la gran parte delle aziende è rappresentata da aziende di piccola/media dimensione, tipiche del substrato economico locale e delle zone territoriali del Gruppo Hera, passando da micro realtà con 1-2 dipendenti, a realtà

comunque di tutto rispetto con diverse decine di lavoratori.

Un dato che riteniamo molto importante riguarda la % di impiegati a tempo indeterminato, che sfiora il 97%, dato veramente da sottolineare, di cui quasi il 32% donne, dato che fotografa un quadro positivo di attuazione delle pari opportunità a livello aziendale.

Anche la situazione infortuni per servizi/lavori forniti per Marche Multiservizi Spa denota una grande attenzione in tal senso, perché dati emergono solamente 3 casi.

Altro dato importante riguarda la formazione: il 50 % delle ditte intervistate investe in corsi e formazione oltre gli obblighi di legge (sicurezza, ambiente, innovazione, ecc.). Inoltre va detto che circa un terzo 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, circa 1/6, 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.

Oltre 1/3 delle imprese coinvolte dichiara che sarebbe disposta ad intraprendere iniziative in tal senso insieme a Marche Multiservizi Spa.

CASE STUDY

CAMPAGNA “IL SERVIZIO DI RACCOLTA BUSSA ALLA TUA PORTA”

“Il servizio di raccolta busa alla tua porta” è il nome dell’importante campagna di comunicazione realizzata nel corso del 2016 per informare i cittadini dei comuni interessati dall’introduzione della nuova modalità di raccolta che prevede, per la frazione del secco indifferenziato, il passaggio dal contenitore stradale alla raccolta domiciliare.

Lo slogan della campagna è ideato per comunicare in modo immediato due aspetti del nuovo servizio: da un lato il servizio di raccolta va incontro ai cittadini, “bussando” alla porta di ogni singola casa, dall’altro stimola un maggiore coinvolgimento e attenzione da parte del cittadino nel fare la raccolta differenziata. La campagna ha coinvolto i comuni in cui il servizio è stato avviato e si è sviluppata attraverso un pieghevole e una lettera distribuiti casa per casa e incontri pubblici organizzati sul territorio coinvolto, per informare i cittadini sulle modalità del servizio e sensibilizzarli ulteriormente sui temi della differenziata e del recupero.



T-RICICLO: IL MEZZO DI RACCOLTA CHE COMUNICA

Durante i mesi estivi del 2016, nelle vie del centro storico di Pesaro e del lungomare di Gabicce si è visto girare silenzioso un triciclo pieno di colori per pulire le strade e raccogliere i rifiuti. Si tratta del "T-Riciclo", un mezzo ecologico che si autoalimenta tramite un pannello fotovoltaico posizionato sul tettino, che Marche Multiservizi ha utilizzato per promuovere in modo originale tra i cittadini e i turisti il rispetto dell'ambiente e la raccolta differenziata. Un modo semplice e innovativo per trasmettere i valori dell'Azienda di responsabilità sociale e ambientale e attirare l'attenzione sull'importanza della raccolta differenziata per il benessere della collettività.



LA RACCOLTA DIFFERENZIATA NON VA IN FERIE

“La raccolta differenziata non va in ferie” è una campagna di sensibilizzazione rivolta ai turisti in visita a Pesaro. Durante l'estate del 2016 gli alberghi e lo IAT di Pesaro hanno distribuito un simpatico gadget informativo sulla raccolta differenziata ai clienti e agli ospiti della città. Si tratta di scatoline di carta contenenti un chiaro messaggio: “differenziare i rifiuti è necessario e indispensabile per poter salvaguardare e tutelare l'ambiente in cui viviamo e in cui dovranno vivere i nostri figli”. La scatola contiene illustrazioni di una città pulita e di un ambiente sano, e spiegazioni - sia in lingua italiana che inglese - su come fare correttamente la raccolta differenziata, anche in vacanza. La campagna ha promosso la “regola delle 4R”: Ridurre, Riutilizzare, Riciclare, Recuperare con lo scopo di ottenere un turista più informato, responsabile e consapevole in materia di raccolta differenziata. L'iniziativa ha inoltre sostenuto l'immagine di un territorio ospitale e attento ai temi dell'ambiente e in particolare alla corretta gestione dei rifiuti.

GLOSSARIO

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

Abitante Equivalente (A.E.): unità di misura definita dalla normativa di settore come "carico organico biodegradabile avente una richiesta biochimica di ossigeno a cinque giorni (BOD5) pari a 60 grammi di ossigeno al giorno". Consente di riportare il carico inquinante esistente a quello assunto per abitante, cioè per persona fisica.

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

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

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

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

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

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

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 (Ossidazione) 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 decompongono 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 interrate mediante l'applicazione di un potenziale elettrico negativo.

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

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).

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

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

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

Sviluppo sostenibile: è "lo sviluppo che soddisfa i bisogni del presente senza compromettere la possibilità per le generazioni future di soddisfare le proprie necessità" (Rapporto Brundtland, World Commission for Economic Development, 1983).

TEP (Tonnellate Equivalenti di Petrolio): unità di misura definita come la quantità di energia rilasciata dalla combustione di una tonnellata di petrolio.

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) relative "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

GENERAL STANDARD DISCLOSURE

PROFILO ORGANIZZATIVO

Ind.	Pag.	
G4-1	5; 10	Un anno di sostenibilità; Chi siamo
	14	Sostenibilità per Marche Multiservizi
G4-2	16-17	Dialogo con gli Stakeholder; Obiettivi e risultati
G4-3		
G4-4	8; 10	Guida Metodologica al Bilancio; Chi siamo
G4-4	10	Chi siamo
G4-5	8; 10; 98	Guida Metodologica al Bilancio, Chi siamo; Terza di copertina
G4-6	10	Chi siamo
G4-7	10-11; 98	Chi siamo; Terza di copertina
G4-8	10-11	Chi siamo
G4-9	4	Sostenibilità Strategia e Valore
G4-10	38	Lavoratori
G4-11	38	Lavoratori
G4-12	82-83	Fornitori; Ricaduta sul territorio
G4-13	8	Guida Metodologica al Bilancio
G4-14	52	Ambiente e generazioni future
G4-15	10	Chi siamo
G4-16	16	Dialogo con gli stakeholder

ASPETTI MATERIALI IDENTIFICATI E PERIMETRO DI RENDICONTAZIONE

Ind.	Pag.	
G4-17	8	Guida Metodologica al Bilancio
G4-18	8	Guida Metodologica al Bilancio
G4-19	8-9	Analisi della materialità: aspetti e argomenti significativi
G4-20	8	Guida Metodologica al Bilancio
G4-21		Il processo di rendicontazione si è focalizzato sugli impatti direttamente collegabili all'operatività di Marche Multiservizi. L'analisi di materialità sarà ampliata nei prossimi anni al fine di considerare anche gli eventuali impatti materiali esterni al perimetro delle attività aziendali.
G4-22	8	Guida Metodologica al Bilancio
G4-23	8	Guida Metodologica al Bilancio

COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER

Ind.	Pag.	
G4-24	16; 76	Dialogo con gli stakeholder; Comunità locale
G4-25	16; 39; 76	Dialogo con gli stakeholder; Obiettivi e risultati; Comunità locale
G4-26	16; 39; 76	Dialogo con gli stakeholder - Obiettivi e risultati - Comunità locale
G4-27	16	Dialogo con gli stakeholder

PROFILO DEL REPORT

Ind.	Pag.	
G4-28	8	Guida Metodologica al Bilancio
G4-29	8	Guida Metodologica al Bilancio
G4-30	8	Guida Metodologica al Bilancio
G4-31	8	Guida Metodologica al Bilancio
G4-32	90-93	Tabella GRI
G4-33	94-96	Lettera di Assurance

GOVERNANCE

Ind.	Pag.	
G4-34	8; 12	Organismi di gestione e controllo; Guida Metodologica al Bilancio
G4-35	12	Il governo dell'azienda
G4-36	12	Il governo dell'azienda
G4-37	10; 16	Chi siamo; Dialogo con gli stakeholder
G4-38	12	Organismi di gestione e controllo
G4-39	12	Organismi di gestione e controllo
G4-40	12	Organismi di gestione e controllo
G4-41	12	Organismi di gestione e controllo
G4-42	10; 12	Chi siamo; Il governo dell'azienda
G4-43	10; 12	Chi siamo; Il governo dell'azienda
G4-44	10; 12	Chi siamo; Il governo dell'azienda
G4-45	10; 12	Chi siamo; Il governo dell'azienda
G4-46	10; 12	Chi siamo; Il governo dell'azienda
G4-47	10; 12	Chi siamo; Il governo dell'azienda
G4-48	10; 12	Chi siamo; Il governo dell'azienda
G4-49	10; 12	Chi siamo; Il governo dell'azienda
G4-50	16	Dialogo con gli stakeholder

G4-51	Informazione ritenuta confidenziale in quanto società non quotata	Remunerazione e incentivi
G4-52	48	Remunerazione e incentivi
G4-53	16	Dialogo con gli stakeholder
G4-54	Informazione ritenuta confidenziale in quanto società non quotata	Remunerazione e incentivi
G4-55	Informazione ritenuta confidenziale in quanto società non quotata	Remunerazione e incentivi

ETICA E INTEGRITÀ

Ind.	Pag.	
G4-56	10	Chi siamo
G4-57	13	L'Organismo di Vigilanza
G4-58	13	L'Organismo di Vigilanza

SPECIFIC STANDARD DISCLOSURE

Indicatori di performance economica

PERFORMANCE ECONOMICA

Ind.	Pag.	
DMA Approccio gestionale	18	Valore economico per gli stakeholder
G4-EC 1	18	Valore economico per gli stakeholder
G4-EC 2	14	Sostenibilità per Marche Multiservizi
G4-EC 3	48	Remunerazione e incentivi
G4-EC 4	18; Nel corso del 2016 l'azienda non ha ricevuto contributi finanziari significativi dalla Pubblica Amministrazione	Valore economico per gli stakeholder

PRESENZA SUL MERCATO

Ind.	Pag.	
G4-EC 5	48	Remunerazione e incentivi

IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI

Ind.	Pag.	
DMA Approccio gestionale	83	Ricaduta sul territorio
G4-EC 7	18	Valore economico per gli stakeholder
G4-EC 8	18; 82	Valore economico; Fornitori

PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO

Ind.	Pag.	
DMA Approccio gestionale	80	Fornitori
G4-EC 9	83	Ricaduta sul territorio

Indicatori di performance ambientale

ENERGIA

Ind.	Pag.	
DMA Approccio gestionale	52	Ambiente e generazioni future
G4-EN 3	70-72	Consumo di energia e risorse
G4-EN 4	70-72	Consumo di energia e risorse
G4-EN 5	70-72	Consumo di energia e risorse
G4-EN 6	70-72	Consumo di energia e risorse
G4-EN 7	72	Illuminazione Pubblica del Comune di Pesaro

ACQUA

Ind.	Pag.	
DMA Approccio gestionale	52	Ambiente e generazioni future
G4-EN 8	54	Produzione e distribuzione di acqua potabile
G4-EN 9	54	Produzione e distribuzione di acqua potabile
G4-EN 10	55	Produzione e distribuzione di acqua potabile

BIODIVERSITA'

Ind.	Pag.	
G4-EN 11	57-61; Si prevede di approfondire tale analisi, i cui risultati saranno resi disponibili nel Bilancio di Sostenibilità 2017	Qualità della depurazione

G4-EN 12	57-61; Si prevede di approfondire tale analisi, i cui risultati saranno resi disponibili nel Bilancio di Sostenibilità 2017	Qualità della depurazione
G4-EN 13	57-61; Si prevede di approfondire tale analisi, i cui risultati saranno resi disponibili nel Bilancio di Sostenibilità 2017	Qualità della depurazione
G4-EN 14	57-61; Si prevede di approfondire tale analisi, i cui risultati saranno resi disponibili nel Bilancio di Sostenibilità 2017	Qualità della depurazione
G4-EN 6	70-72	Consumo di energia e risorse
G4-EN 7	72	Illuminazione Pubblica del Comune di Pesaro

EMISSIONI

Ind.	Pag.	
DMA Approccio gestionale	52	Ambiente e generazioni future
G4-EN 15	75	Emissioni in atmosfera – Emissioni di gas serra
G4-EN 16	75	Emissioni in atmosfera – Emissioni di gas serra
G4-EN 17	Si prevede di approfondire tale analisi, i cui risultati saranno resi disponibili nel Bilancio di Sostenibilità 2017	Emissioni in atmosfera – Emissioni di gas serra
G4-EN 18	Si prevede di approfondire tale analisi, i cui risultati saranno resi disponibili nel Bilancio di Sostenibilità 2017	Emissioni in atmosfera – Emissioni di gas serra
G4-EN 19	74-75	Emissioni in atmosfera – Emissioni di gas serra
G4-EN 20	Nel corso del 2016 non sono stati utilizzati ODS	Emissioni in atmosfera – Emissioni di gas serra
G4-EN 21	75	Emissioni in atmosfera – Emissioni di gas serra

SCARICHI E RIFIUTI

Ind.	Pag.	
DMA Approccio gestionale	52	Ambiente e generazioni future
G4-EN 22	54	Produzione e distribuzione di acqua potabile
G4-EN 23	65	I rifiuti prodotti dall'azienda
G4-EN 24	34	Dispersioni gas rilevate sulla rete di distribuzione gestita
G4-EN 25	57	Qualità della depurazione – Rifiuti smaltiti

G4-EN 26	57-61; 66-67; Si prevede di approfondire tale analisi, i cui risultati saranno resi disponibili nel Bilancio di Sostenibilità 2017	Qualità della depurazione; I rifiuti smaltiti trattati
----------	--	--

COMPLIANCE

Ind.	Pag.	
G4-EN 29	13	Contenzioso

VALUTAZIONE DEI FORNITORI SU ASPETTI AMBIENTALI

Ind.	Pag.	
DMA Approccio gestionale	80	Fornitori
G4-EN 32	84	Qualificazione e selezione
G4-EN 33	85; Non sono stati identificati fornitori a cui sono collegati rischi ambientali significativi	Dialogo con i fornitori

MECCANISMI DI RECLAMI AMBIENTALI

Ind.	Pag.	
G4-EN 34	36-37	Relazioni con i clienti

**Indicatori di performance ambientale
Pratiche di lavoro****OCCUPAZIONE**

Ind.	Pag.	
DMA Approccio gestionale	38	Lavoratori
G4-LA 1	41-42	Personale in uscita; Personale in entrata
G4-LA 2	48	Remunerazione e incentivi
G4-LA 3	43	Diversità e welfare

SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

Ind.	Pag.	
DMA Approccio gestionale	38	Lavoratori
G4-LA 5	46	Salute e Sicurezza
G4-LA 6	46	Salute e Sicurezza
G4-LA 7	49	Relazioni industriali
G4-LA 8	49	Relazioni industriali

EDUCAZIONE E FORMAZIONE

Ind.	Pag.	
DMA Approccio gestionale	38	Lavoratori
G4-LA 9	44	Formazione
G4-LA 10	44	Formazione
G4-LA 11	48	Remunerazione e incentivi

DIVERSITA' E PARI OPPORTUNITA'

Ind.	Pag.	
DMA Approccio gestionale	38	Lavoratori
G4-LA 12	43	Diversità e welfare

PARITA' DI RETRIBUZIONE TRA DONNE E UOMINI

Ind.	Pag.	
DMA Approccio gestionale	38	Lavoratori
G4-LA 13	48	Remunerazione e incentivi

VALUTAZIONE DEI FORNITORI PER LE PRATICHE DEL LAVORO

Ind.	Pag.	
DMA Approccio gestionale	38	Lavoratori
G4-LA 14	84	Qualificazione e selezione
G4-LA 15	85; L'azienda non ha rapporti con fornitori a rischio di pratiche di lavoro	Dialogo con i fornitori

MECCANISMI DI RECLAMO SU PRATICHE DI LAVORO

Ind.	Pag.	
G4-LA 16	13	Contenzioso

Diritti Umani**NON DISCRIMINAZIONE**

Ind.	Pag.	
G4-HR3	Non si sono verificati casi di discriminazione nel corso del 2016	

LIBERTA' DI ASSOCIAZIONE E CONTRATTAZIONE COLLETTIVA

Ind.	Pag.	
G4-HR4	L'azienda non ha rapporti con fornitori a rischio di libertà di associazione e contrattazione collettiva	

LAVORO MINORILE

Ind.	Pag.	
G4-HR5	L'azienda non ha rapporti con fornitori a rischio di lavoro minorile	

Società**COMUNITA' LOCALI**

Ind.	Pag.	
DMA Approccio gestionale	52	Ambiente e generazioni future
G4-S01	76-78	Comunità locale
G4-S02	76-78	Comunità locale

ANTICORRUZIONE

Ind.	Pag.	
DMA Approccio gestionale	12	Il Governo dell'azienda
G4-S03	16; L'azienda non ha identificato aree a significativo rischio di corruzione	Dialogo con gli stakeholder
G4-S04	13	L'Organismo di vigilanza
G4-S05	Non si sono verificati casi accertati di corruzione nel corso del 2016	

POLITICA PUBBLICA

Ind.	Pag.	
G4-S06	78	Sponsorizzazioni e liberalità

VALUTAZIONE DEI FORNITORI SU ASPETTI SOCIALI

Ind.	Pag.	
DMA Approccio gestionale	80	Fornitori
G4-S08	13	Contenzioso

COMUNITA' LOCALI

Ind.	Pag.	
DMA Approccio gestionale	52	Ambiente e generazioni future
G4-S011	13	Contenzioso

Diritti Umani**SALUTE E SICUREZZA DEI CONSUMATORI**

Ind.	Pag.	
DMA Approccio gestionale	20	Clienti
G4-PR1	57-61; 66-67	Qualità della depurazione; I rifiuti smaltiti trattati
G4-PR2	13	Contenzioso

ETICHETTATURA DI PRODOTTI E SERVIZI

Ind.	Pag.	
DMA Approccio gestionale	20	Clienti
G4-PR3	32	Qualità dell'acqua potabile
G4-PR4	36-37	Relazioni con i clienti
G4-PR5	36-37	Relazioni con i clienti

CONFORMITA'

Ind.	Pag.	
DMA Approccio gestionale	20	Clienti
G4-PR9	13	Contenzioso



Deloitte & Touche S.p.A.
Via Tortona, 25
20144 Milano
Italia

Tel: +39 02 83322111
Fax: +39 02 83322112
www.deloitte.it

RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE INDIPENDENTE SUL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

Al Consiglio di Amministrazione di Marche Multiservizi S.p.A.

Abbiamo svolto un esame limitato (*"limited assurance engagement"*) del Bilancio di Sostenibilità di Marche Multiservizi S.p.A. (di seguito la "Società") per l'esercizio chiuso al 31 dicembre 2016.

Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di Sostenibilità

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione del Bilancio di Sostenibilità in conformità alle linee guida "G4 Sustainability Reporting Guidelines" definite nel 2013 dal GRI - *Global Reporting Initiative*, indicate nel paragrafo "Guida metodologica al bilancio" del Bilancio di Sostenibilità, e per quella parte del controllo interno che essi ritengono necessaria al fine di consentire la redazione di un Bilancio di Sostenibilità che non contenga errori significativi, anche dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali. Gli Amministratori sono altresì responsabili per la definizione degli obiettivi di Marche Multiservizi S.p.A. in relazione alla performance di sostenibilità e alla rendicontazione dei risultati conseguiti, nonché per l'identificazione degli *stakeholder* e degli aspetti significativi da rendicontare.

Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità della redazione della presente relazione sulla base delle procedure svolte. Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri indicati nel principio *"International Standard on Assurance Engagements 3000 (Revised) - Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information"* (*"ISAE 3000 Revised"*), emanato dall'International Auditing and Assurance Standards Board per gli incarichi che consistono in un esame limitato. Tale principio richiede il rispetto dei principi etici applicabili, compresi quelli in materia di indipendenza, nonché la pianificazione e lo svolgimento del nostro lavoro al fine di acquisire una sicurezza limitata che il Bilancio di Sostenibilità non contenga errori significativi.

Le procedure svolte sul Bilancio di Sostenibilità hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nel Bilancio di Sostenibilità, analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

Tali procedure hanno riguardato il rispetto dei principi per la definizione del contenuto e della qualità del Bilancio di Sostenibilità, nei quali si articolano le "G4 Sustainability Reporting Guidelines", e sono riepilogate di seguito:

- comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel paragrafo "Valore economico per gli stakeholder" del Bilancio di Sostenibilità e i dati e le informazioni inclusi nel Bilancio d'esercizio della Società al 31 dicembre 2016, sul quale altro revisore ha emesso la relazione ai sensi degli artt. 14 e 16 del D.Lgs. 27 gennaio 2010, n. 39, in data 31 marzo 2017;
- analisi, tramite interviste, del sistema di governo e del processo di gestione dei temi connessi allo sviluppo sostenibile, inerenti la strategia e l'operatività della Società;
- analisi del processo di definizione degli aspetti significativi rendicontati nel Bilancio di Sostenibilità, con riferimento alle modalità di identificazione in termini di loro priorità per le diverse categorie di *stakeholder* e alla validazione interna delle risultanze del processo;

Ancona Bari Bergamo Bologna Brescia Cagliari Firenze Genova Milano Napoli Padova Parma Roma Torino Treviso Verona

Sede Legale: Via Tortona, 25 - 20144 Milano | Capitale Sociale: Euro 10.328.220,00 i.v.

Codice Fiscale/Registro delle Imprese Milano n. 03049560166 - R.E.A. Milano n. 1720239 | Partita IVA: IT 03049560166

Il nome Deloitte si riferisce a una o più delle seguenti entità: Deloitte Touche Tohmatsu Limited, una società inglese a responsabilità limitata ("DTTL"), le member firm aderenti al suo network e le entità a esse correlate. DTTL e ciascuna delle sue member firm sono entità giuridicamente separate e indipendenti tra loro. DTTL (denominata anche "Deloitte Global") non fornisce servizi ai clienti. Si invita a leggere l'informativa completa relativa alla descrizione della struttura legale di Deloitte Touche Tohmatsu Limited e delle sue member firm all'indirizzo www.deloitte.com/about.

© Deloitte & Touche S.p.A.

- analisi delle modalità di funzionamento dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione dei dati quantitativi inclusi nel Bilancio di Sostenibilità. In particolare, abbiamo svolto:
 - interviste e discussioni con il personale della Direzione di Marche Multiservizi S.p.A., al fine di raccogliere informazioni circa il sistema informativo, contabile e di reporting in essere per la predisposizione del Bilancio di Sostenibilità, nonché circa i processi e le procedure di controllo interno che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni alla funzione responsabile della predisposizione del Bilancio di Sostenibilità;
 - analisi a campione della documentazione di supporto alla predisposizione del Bilancio di Sostenibilità, al fine di ottenere evidenza dei processi in atto, della loro adeguatezza e del funzionamento del sistema di controllo interno per il corretto trattamento dei dati e delle informazioni in relazione agli obiettivi descritti nel Bilancio di Sostenibilità;
- analisi della conformità e della coerenza interna delle informazioni qualitative riportate nel Bilancio di Sostenibilità rispetto alle linee guida identificate nel paragrafo "Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di Sostenibilità" della presente relazione;
- analisi del processo di coinvolgimento degli *stakeholder*, con riferimento alle modalità utilizzate, mediante l'analisi dei verbali riassuntivi o dell'eventuale altra documentazione esistente circa gli aspetti salienti emersi dal confronto con gli stessi;
- ottenimento della lettera di attestazione, sottoscritta dall'Amministratore Delegato di Marche Multiservizi S.p.A., sulla conformità del Bilancio di Sostenibilità alle linee guida indicate nel paragrafo della presente relazione "Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di Sostenibilità", nonché sull'attendibilità e completezza delle informazioni e dei dati in esso contenuti.

Il nostro esame ha comportato un'estensione del lavoro inferiore a quello da svolgere per un esame completo secondo l'*ISAE 3000 Revised* ("reasonable assurance engagement") e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Conclusion

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il Bilancio di Sostenibilità di Marche Multiservizi S.p.A. al 31 dicembre 2016 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità alle linee guida "G4 Sustainability Reporting Guidelines" definite nel 2013 dal *GRI - Global Reporting Initiative*, come descritto nel paragrafo "Guida metodologica al bilancio" del Bilancio di Sostenibilità.

DELOITTE & TOUCHE S.p.A.



Franco Amelio

Socio

Milano, 12 aprile 2017

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 euro
C.F./P. IVA Reg. Imp PU 02059030417