



**Bilancio  
di sostenibilità  
2017**





# Indice

---

## 1 Sostenibilità, strategia e valore

---

Guida metodologica al bilancio	5
Chi siamo	10
Sostenibilità per Marche Multiservizi	14
Dialogo con gli stakeholder	18
Valore economico per gli stakeholder	20

---

## 2 Clienti

---

Clienti	26
Costo dei servizi	28
Qualità contrattuale dei servizi	30
Qualità dell'acqua potabile	34
Sicurezza e continuità dei servizi	36
Relazioni con i clienti	38

---

## 3 Lavoratori

---

Lavoratori	42
Diversità e welfare	45
Formazione	47
Salute e sicurezza	49
Remunerazione e incentivi	52
Dialogo interno e relazioni industriali	54

---

## 4 Azionisti e finanziatori

---

Azionisti e finanziatori	57
--------------------------	----

---

## 5 Ambiente e generazioni future

---

Produzione e distribuzione di acqua	60
Qualità della depurazione	65
I rifiuti raccolti	70
I rifiuti smaltiti e trattati	79
Il consumo e l'efficienza energetica	82
Le emissioni in atmosfera e la flotta	87
Emissioni gas serra	89
Comunità locale	91

---

## 6 Fornitori

---

Fornitori	96
Ricaduta sul territorio	97
Qualificazione e selezione	98
Dialogo con i Fornitori	99

---

Glossario	100
Tavole contenuti GRI	102
Relazione della società di revisione	106



# Dieci anni di sostenibilità

Lettera agli stakeholder

## Verso il Valore Condiviso

---

Il 2017 è stato il decennale della nascita di Marche Multiservizi ed è per questo che abbiamo realizzato uno specifico pieghevole dedicato ai risultati sociali e ambientali ottenuti nei primi 10 anni di attività che contiene gli indicatori il cui andamento nei 10 anni dimostra come MMS ha contribuito significativamente a migliorare la sostenibilità del territorio servito, intendendo con questo la qualità dei servizi, il rispetto dell'ambiente, il coinvolgimento dei lavoratori, la soddisfazione dei clienti.

Tutto questo mettendo al centro un principio cardine, ovvero il forte radicamento al territorio servito, che assieme a sostenibilità ambientale, economica e sociale, attitudine all'innovazione, spinta all'eccellenza, diversità e inclusione, caratterizza profondamente la strategia dell'azienda.

Siamo a servizio del nostro territorio, valorizzandolo al meglio. Per farlo, siamo partiti da quel che ci sta più a cuore: l'ambiente, da preservare attraverso la raccolta e il trattamento dei rifiuti e l'acqua, bene universale e prezioso fino all'ultima goccia.

Il tutto costruito sui valori dell'integrità, della trasparenza, della responsabilità personale e coerenza.

A oggi, in MMS lavorano oltre 500 persone che, guidate dal Codice etico per le buone pratiche di comportamento, ogni giorno rispondono con impegno alle esigenze di oltre 128 mila cittadini di 50 comuni.

In questi 10 anni ci siamo distinti anche a livello nazionale, e da ultimo muovendo i primi passi verso la creazione di "valore condiviso" per generare valore economico sia per l'azienda sia per la società e l'ambiente, con un'attenzione particolare al passaggio a un'economia circolare.

Mauro Tivoli  
*Amministratore Delegato*

Massimo Galuzzi  
*Presidente*

1

# Sostenibilità, strategia e valore



89,5

milioni di Euro  
Valore Aggiunto Distribuito



9,4

milioni di Euro  
a Valore Condiviso

17,7

milioni di Euro  
Investimenti



27%

del Mol risponde  
all'Agenda Globale Onu 2030

# Guida metodologica al bilancio

Il Bilancio di Sostenibilità ha la funzione di descrivere la visione e l'approccio di Marche Multiservizi alla Sostenibilità. Un approccio che da quest'anno si avvicina al valore condiviso per cercare di ricondurre le nostre azioni locali alle priorità definite dell'“Agenda globale” dell'ONU. Nel Bilancio sono adeguatamente descritti i principi che sono alla base delle azioni di MMS, gli obiettivi annunciati, i risultati ottenuti e i target futuri, per valutare e far conoscere le attività del Gruppo e il valore generato sul territorio. Il bilancio di sostenibilità è uno strumento importante e consolidato del sistema di pianificazione e controllo dell'Azienda tanto che viene approvato dal Consiglio di Amministrazione con il bilancio di esercizio ed è presentato all'Assemblea dei Soci.

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 ambito ambientale sociale ed economico.

## Struttura del documento

Per l'edizione 2017 in continuità con il passato si è deciso di mantenere la struttura orientata alle esigenze dei diversi stakeholder anche se si sono mossi i primi passi per un approccio verso il valore condiviso. 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. Il precedente Bilancio di Sostenibilità è stato pubblicato ad Aprile 2017.

**BS 2017 muove i primi passi verso il Valore Condiviso**



## 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 2017 (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.

In sintesi gli aspetti che l'analisi svolta complessivamente ha qualificato “materiali”, per la rilevanza maggiore sia per il Gruppo sia per gli stakeholder, sono stati: **per i clienti**, attenzione alle utenze in difficoltà economica, efficienza e risparmio dei consumi energetici, sicurezza e affidabilità del servizio gas, presenza di sportelli, servizi on-line; **per i lavoratori**, retribuzioni e incentivi, comunicazione interna, welfare; **per l'ambiente e le generazioni future**, impatti ambientali degli impianti (nuovi ed esistenti), raccolta differenziata e prevenzione dei rifiuti, qualità e costi del servizio di raccolta rifiuti e decoro urbano; gestione efficace e sostenibile delle risorse idriche, **per i fornitori**, sviluppo locale del territorio, modalità di selezione, gestione degli appalti dei servizi ambientali.

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

L'analisi sopra descritta ha messo in luce anche una crescente rilevanza dei seguenti temi:

- > gestione sostenibile delle risorse in particolare su quella idrica (maggiore sensibilità in conseguenza degli eventi siccitosi, maggiore consapevolezza su cambiamento climatico e maggiore attenzione sul risparmio idrico; infrazione comunitaria ed efficacia della depurazione.
- > la crescita dell'attenzione al servizio rifiuti collegata all'esigenza di tariffa puntuale ed all'approccio europeo dell'economia circolare;
- > la normativa sulle informazioni non finanziarie pone l'attenzione su diversity e anticorruzione
- > sostenibilità nella catena di fornitura (attuazione codice appalti)

### 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 definito e aggiornato 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.

I dati e le informazioni sono elaborate e compilate da referenti di servizio secondo le specifiche definite e validati dalle singole direzioni. Ogni Direzione è anche stata coinvolta attivamente nella redazione dei paragrafi e focus riguardanti i propri servizi ed ha partecipato all'individuazione di progetti ed aree di miglioramento dei processi ed indici prestazionali.

Gli obiettivi di miglioramento indicati sono coerenti con gli strumenti di pianificazione e controllo utilizzati da Marche Multiservizi: il piano industriale, il budget e la balanced scorecard (sistema di incentivazione dei dirigenti e quadri del Gruppo). Il perimetro dei dati e delle informazioni economico-finanziarie è il medesimo del bilancio consolidato al 31 dicembre 2017 del Gruppo Marche Multiservizi. Il perimetro dei dati e delle informazioni sociali e ambientali comprende tutte le società consolidate con il metodo integrale nel bilancio consolidato del Gruppo: Marche Multiservizi S.p.A. (Capogruppo) e della società controllata Marche Multiservizi Falconara S.r.l.

### Relativamente ai Fatti societari di rilievo dell'esercizio si evidenzia che:

Dal 1 gennaio 2017 è divenuta operativa la società MMS Falconara Srl costituita a seguito e nel rispetto della determina-

zione dell' ATA della Provincia di Ancona ha assunto di affidare in house, ad un gestore unico, il ciclo integrato dei rifiuti dell'intera provincia di Ancona. La società alla quale MMS ha conferito tutte le attività gestite nel territorio della provincia di Ancona, più specificatamente i servizi di igiene ambientale ed altri (illuminazione pubblica, gestione calore, verde, cimiteriali, manutenzione strade), nel Comune di Falconara e l'attività di igiene ambientale nell'Unione Terra dei Castelli dei Comuni di Agugliano e Polverigi, e nei Comuni di Camerata Picena, Offagna e Santa Maria Nuova, è divenuta operativa a tutti gli effetti dal 1° gennaio 2017 e sta proseguendo la sua gestione, come definito dal contratto di servizio stipulato con il Comune di Falconara, in attesa della definizione dello scenario futuro. Nel corso del 2017 gli enti locali soci di Megas. Net Spa e Marche Multiservizi Spa hanno avviato un percorso di razionalizzazione

Principale stakeholder di riferimento	Tematiche materiali	Perimetro interno	Perimetro esterno
<b>Lavoratori</b>	Stabilità/opportunità	Gruppo	
	Diversità e welfare	Gruppo	
	Sicurezza sui luoghi di lavoro	Dipendenti del Gruppo	
	Relazione - Clima interno	Gruppo	
	Formazione e sviluppo	Gruppo	
	Remunerazione/incentivi	Gruppo	
<b>Clienti</b>	Qualità del servizio	Gruppo	
	Relazioni con i clienti	Gruppo	
	Costo dei servizi	Gruppo	
	Qualità acqua	Gruppo	
	Efficienza dei servizi	Gruppo	
<b>Azionisti</b>	Investimenti	Gruppo	
	Solidità economico-finanziaria	Gruppo	
	Dividendi	Gruppo	
<b>Ambiente</b>	Consumi energetici - idrici	Gruppo	
	Economia circolare	Gruppo	Cittadini residenti nei territori serviti
	Raccolta differenziata	Gruppo	
	Emissioni gas serra	Gruppo	Fornitori
	Salvaguardia ambientale	Gruppo	
<b>Fornitori</b>	Qualificazione e Selezione	Gruppo	
	Ricaduta sul territorio	Gruppo	Fornitori
	Dialogo con i fornitori	Gruppo	
<b>Finanziatori</b>	Solidità patrimoniale	Gruppo	
	Governance	Gruppo	
	Remunerazione investimenti	Gruppo	
<b>Collettività</b>	Sponsorizzazioni e liberalità	Gruppo	
	Educazione ambientale	Gruppo	

delle società così come previsto dal Decreto Legislativo 175/2016 (Decreto Madia).

Tale razionalizzazione, peraltro reiterata negli ultimi anni da molteplici governi, nella fattispecie, trova il suo motivo principale nell'esercizio delle stesse attività in capo alle due aziende. Infatti Megas.Net, oltre ad essere proprietaria degli assets del gas nel territorio delle aree interne, e esclusivamente dell'acquedotto del Nerone sull'idrico, svolge attività nel campo dell'illuminazione pubblica e, in generale, dell'energia così come Marche Multiservizi. Il percorso individuato e deciso dagli enti locali è quello della aggregazione delle due società mediante la fusione per incorporazione di Megas.Net in Marche Multiservizi. Percorso che raggiunge gli obiettivi di razionalizzazione delle società e di un rafforzamento patrimoniale di Marche Multiservizi e che ha trovato la condivisione anche del partner industria-

le. La fusione completerà il suo percorso formale nel primo semestre 2018, ed avrà efficacia civilistica e fiscale il 1° gennaio 2018.

Marche Multiservizi deteneva una partecipazione pari al 29,5% in Hera Comm Marche Srl, derivante dalla costituzione originaria della società di vendita nel territorio marchigiano. Peraltro, tale partecipazione era iscritta a bilancio ad un valore nominale storico di 783.960 euro, valore che avrebbe dovuto essere comunque valutato a valore commerciale nell'ambito del progetto di fusione con Megas.Net. Il Consiglio di Amministrazione ha deciso di cedere tale partecipazione, valutando non strategica questa partecipazione e considerando il fabbisogno finanziario derivante sia dalla fusione con Megas.Net, sia dagli ingenti investimenti nel settore energetico (gara gas) e nel settore idrico, congiuntamente all'impiantistica ambientale che l'Azienda

da andrà a sostenere nei prossimi anni. La cessione è stata effettuata tramite gara pubblica con la base d'asta di 18,1 milioni di euro. L'offerta presentata da Hera Comm Srl, risultata aggiudicataria, è stata pari a 18,5 milioni di euro. Tale operazione ha prodotto una plusvalenza significativa sul bilancio 2017, creando così la possibilità distribuire ai Soci una quota di dividendo straordinario, un significativo miglioramento della posizione finanziaria netta per l'introito finanziario e la certezza inconfutabile del valore della partecipazione nell'ambito del progetto di fusione con Megas.Net.

## Gruppo di lavoro

Il presente Bilancio di Sostenibilità redatto dal gruppo di lavoro costituito da Giovanna Fraternale, Francesco Gramolini, Francesca Amadori 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 verificata e monitorata dal Gruppo di validazione: Mauro Tivioli, Gianluca Bucci, Marco De Simoni, Simona Francolini, Giovanna Fraternale, Gaetano Grima, Marta Lani, Franco Macor, Gianfranco Mattei, Marcelo Nasini.

## Informazioni:

Marche Multiservizi - Via dei Canonici 144, 61122 Pesaro Tel. 07216991

Fax. 0721699300

info@gruppomarchemultiservizi.it

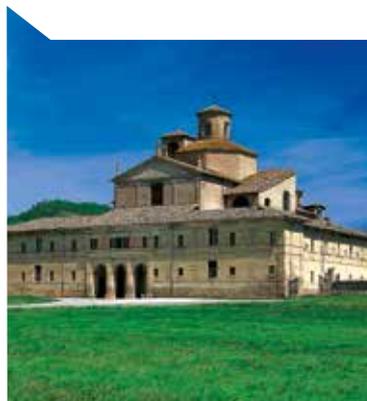
www.gruppomarchemultiservizi.it

## Linee Guida

I contenuti del presente Bilancio di Sostenibilità sono redatti secondo le linee guida "Sustainability Reporting Guidelines", versione G4, definite nel 2013 dal Global Reporting Initiative (GRI), secondo l'opzione "Core". 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 ("limited assurance engagement" secondo i criteri indicati dal principio ISAE 3000 Revised) 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.





Un bilancio verificato e in linea con i migliori standard internazionali G4 Sustainability Reporting Guidelines



Dieci anni di MMS con la sostenibilità al centro della sua azione. Un pieghevole per leggere i 10 anni

# Chi siamo

## La missione e i valori

MMS vuole essere una realtà significativa per i suoi clienti, i lavoratori, gli azionisti e tutti gli stakeholder attraverso l'ulteriore sviluppo di impresa capace di innovazione e di forte radicamento territoriale, nel rispetto dell'ambiente.

Per MMS essere una realtà significativa vuol dire rappresentare un motivo di orgoglio e di fiducia per:

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

Clienti acqua

**129.000**

Acqua immessa  
in rete

**33,03** milioni  
di mc

Rifiuti raccolti

**175** tonn.

Abitanti serviti

**269.000**

Km di rete gas  
gestita

**1435**

I valori di riferimento di MMS sono:

### > INTEGRITÀ

Fieri di essere un Gruppo di persone corrette e leali

### > TRASPARENZA

Chiari e sinceri verso tutti gli interlocutori

### > RESPONSABILITÀ PERSONALE

Insieme per il bene dell'azienda

### > COERENZA

Attenti nel fare ciò che diciamo

### > CREAZIONE DI VALORE E RESPONSABILITÀ SOCIALE

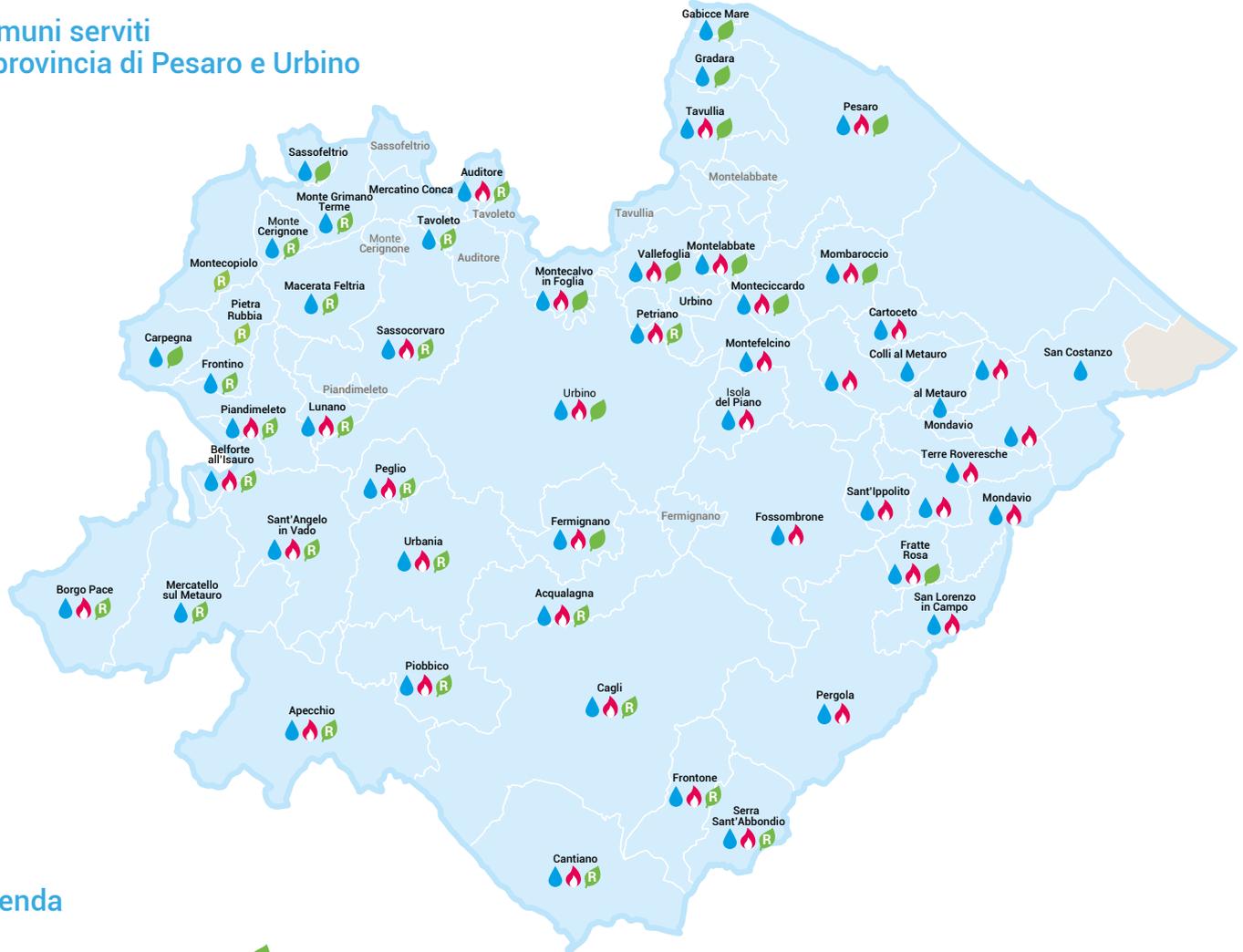
Essere un'impresa costruita per durare nel tempo e per contribuire a migliorare la società e l'ambiente delle generazioni future

### > QUALITÀ ED ECCELLENZA DEL SERVIZIO

Il cliente al centro dell'attenzione



## Comuni serviti in provincia di Pesaro e Urbino



### Legenda

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

## Comuni serviti in provincia di Ancona



## Il governo dell'azienda

I Soci di maggioranza di Marche Multiservizi sono 49 Comuni della Provincia di Pesaro e Urbino, 5 della Provincia di Rimini, 1 della Provincia di Ancona, 2 Unioni Montane e la Provincia di Pesaro e Urbino.

## Organismi di gestione 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 21/04/2017 e rimarrà in carica fino all'approvazione del bilancio relativo all'esercizio 2019.

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'incompatibilità 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 2017.

Nel corso dell'esercizio 2017, oltre agli specifici ordini del giorno, sono stati esaminati i rapporti sulla gestione presentati trimestralmente dall'Amministratore Delegato.

### Composizione consiglio di amministrazione al 31.12.2017

Carica	Nome e cognome	Nomina/designazione
Presidente	Massimo Galuzzi	Comune di Pesaro
Amministratore Delegato	Mauro Tivoli	Hera S.p.A.
Consigliere	Stefania De Regis	Comune di Pesaro
Consigliere	Mila Fabbri	Hera S.p.A.
Consigliere	Emanuela Nanni	Altri Comuni Soci
Consigliere	Aldo Pasotto	Comune di Urbino
Consigliere	Massimo Vai	Hera S.p.A.

### Composizione consiglio di amministrazione al 31.12.2017

	Uomini		Donne	
Meno di 30 anni	0	0,0%	0	0,0%
Tra 30 e 50 anni	1	100%	0	0,0%
Oltre 50 anni	3	50%	3	50%

## 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 21/04/2017 e rimarrà in carica sino all'approvazione del bilancio relativo all'esercizio 2019.

### Composizione collegio sindacale al 31.12.2017

Carica	Nome e cognome
Presidente	Francesca Morante
Sindaco Effettivo	Carmine Riggioni
Sindaco Effettivo	Antonio Venturini
Sindaco supplente	Antonio Gaiani
Sindaco supplente	Marcella Tiberi

## L'organismo di vigilanza

L'Organismo di vigilanza è stato nominato il 28 novembre 2017 per un triennio. Nel corso dell'anno ha svolto l'attività di competenza attraverso una serie di 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 prima del rinnovo delle cariche sociali. Nel corso del 2017 sono state effettuate le verifiche sulle varie funzioni aziendali in linea con gli esercizi precedenti.

### Composizione organismo di vigilanza al 31.12.2017

Carica	Nome e cognome
Presidente	Tonino Pencarelli
Componente	Claudio Galli
Componente	Gianluca Bucci

## Contenzioso

A fine 2017 risultano pendenti, nei vari gradi in cui si articola la giurisdizione ordinaria, tributaria ed amministrativa, n. 46 controversie (escluso penale). Più nel dettaglio:

**n. 15** davanti al giudice amministrativo (TAR - Consiglio di Stato) nelle materie: appalti pubblici di lavori, servizi e forniture, espropri, autorizzazioni ambientali ed altro;

**n. 26** davanti al Giudice ordinario (Giudice di Pace, Tribunale, Corte di Appello e Corte di Cassazione) principalmente nella materia del risarcimento del danno a cose derivato dai servizi gestiti, risoluzione contrattuale e danni conseguenti con appaltatori di lavori, servizi e forniture e materie diverse;

**n. 1** davanti al giudice del lavoro del Tribunale di Ancona proposta da un dipendente della controllata Marche Multiservizi Falconara srl;

**n. 4** davanti al giudice tributario.

## Procedimenti penali

A fine 2017 risultano pendenti N. 4 procedimenti penali a carico dell' Amministratore Delegato, dirigenti e dipendenti della società:

**N. 3** hanno ad oggetto contestazione di violazioni contravvenzionali in materia ambientale;

**N. 1** ha ad oggetto la contestazione per disastro colposo conseguente alla frana occorsa su una strada provinciale.

Sale al **43%** la presenza femminile nel Consiglio di Amministrazione



### Tipologia di contenzioso Contenziosi 2017

Giudice Amministrativo	15
Giudice del lavoro	1
Giudice Tributario	4
Giudice Civile	26
<b>Totale contenzioso</b>	<b>46</b>
<b>Procedimenti penali</b>	<b>4</b>

# Sostenibilità per Marche Multiservizi

La Sostenibilità per MMS è un elemento culturale e strategico del proprio sviluppo industriale, da sempre incentrato alla ricerca di equilibrio fra gli obiettivi di crescita economica, le aspettative degli stakeholder, la tutela ambientale e lo sviluppo del territorio. Tale approccio è guidato da una governance aziendale che orienta scelte e comportamenti in tale direzione, definendoli nei Piani Industriali e, attuandoli con il sistema della balanced scorecard strettamente integrato con il Budget e nei sistemi premianti per i dipendenti. Approccio attuato con un costante attenzione al dialogo e alla rendicontazione dei risultati agli stakeholder, arricchito negli ultimi anni da report e approfondimenti tematici di sostenibilità su temi centrali dei propri servizi quali **l'acqua potabile, raccolta differenziata, clienti e territorio**.

La pubblicazione del bilancio di sostenibilità è annuale e dal 2007 e si muove lungo le direttrici della Missione e valori confluiscono nel codice etico, che esprime impegni e responsabilità di chi lavora in MMS ed è rinnovato, ogni tre anni, in modo partecipativo. Valori, principi e obiettivi di sostenibilità indirizzano il piano industriale e incidono sul sistema incentivante del management (balanced scorecard), che declina la strategia in progetti operativi, e la traduce così in gestione quotidiana. Nel 2017 è stato avviato un percorso per avvicinare l'approccio al valore condiviso: l'obiettivo è di integrare la sostenibilità sempre più nel business e orientare la rendicontazione di sostenibilità alle priorità dettate dall'Agenda globale sullo sviluppo sostenibile.

La sostenibilità ormai da diversi anni sempre più integrata nella strategia che stanno alla base del piano industriale 2016-2020 che conferma un percorso di crescita spingendo sempre più su agilità e innovazione per rispondere alle evoluzioni del settore.

Il piano punta ad aumentare il Margine operativo lordo mantenendo alta l'azione su temi centrali anche di sostenibilità quali:

- > **nel Servizio Idrico Integrato** l'Azienda persegue il continuo miglioramento qualitativo/quantitativo attraverso investimenti per l'adeguamento infrastrutturale, con particolare attenzione al sistema depurativo, alla riduzione della criticità dell'approvvigionamento 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 e trasversalmente nel contenimento dei consumi di energia utilizzati nei processi produttivi;
- > **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.

## > Obiettivi bilanciati per una crescita duratura, e sostenibile

La balanced scorecard (scheda a punti bilanciata) è un sistema di controllo di gestione che considera gli aspetti sociali, ambientali e la soddisfazione del cliente come condizioni per raggiungere gli obiettivi economico-finanziari. Fornisce una metodologia per definire la strategia e la sua traduzione in gestione quotidiana, e assegna al management obiettivi bilanciati, perché distribuiti in quattro aree: sviluppo, qualità e responsabilità sociale d'impresa, integrazione organizzativa ed efficientamento. Gli impegni verso gli stakeholder riportati in questo bilancio ("faremo...") sono contenuti nella balanced scorecard di MMS: è garantita così la coerenza tra gli strumenti utilizzati per gestire e attuare la strategia del Gruppo (piano industriale, bilancio di sostenibilità, reporting direzionale, sistema incentivante).

## > Gli obiettivi dell'Onu al 2030 per lo sviluppo sostenibile

Il Gruppo MMS offre un contributo tangibile agli obiettivi dell'Agenda globale Onu al 2030: i 37 target per il futuro ("faremo...") riportati in questo bilancio, sono collegati a 8 dei 17 Sustainable development goals (Sdg), o obiettivi di sviluppo sostenibile, che compongono l'Agenda adottata nel settembre 2015 dall'Assemblea generale dell'Onu.

I 193 Paesi membri dell'Onu si sono impegnati a raggiungere gli Sdg entro il 2030, secondo un programma che li chiama ad agire (call to actions) per le persone, il pianeta e la prosperità. Consapevole del proprio ruolo per lo sviluppo sostenibile del territorio in cui opera, MMS ha collegato i propri obiettivi all'Agenda dell'Onu al 2030. Il contributo di MMS per numerosità di obiettivi è preponderante in cinque dei sustainable development goals: città e comunità sostenibili, consumo responsabile, lotta al cambiamento climatico, buona occupazione e crescita economica, innovazione e infrastrutture.

MMS integra sempre più la sostenibilità nei sistemi di pianificazione e controllo come supporto al proprio sviluppo industriale. Un'azione costantemente monitorata dal board con un ampio

cruscotto di indicatori di sostenibilità esposti nella tabella seguente, che riepilogano in modo sintetico le prestazioni di sostenibilità.

Dimensione		2015	2016	2017	
<b>economica</b>	Valore aggiunto (migliaia di euro)	59.213	62.288	89.502	
	Investimenti totali (milioni di euro)	16,44	17,5	17,7	
	ROE	18,89%	22,34%	37,74%	
	ROI	16,70%	19,87%	19,36%	
	MOL per lavoratore a tempo indeterminato (migliaia di euro)	57	59	58	
<b>sociale e territorio</b>	Lavoratori a tempo indeterminato (% media annua sul totale lavoratori)	97,40%	95,00%	96,60%	
	Ore di formazione medie pro capite	32,5	33,7	32,0	
	% lavoratori che hanno partecipato ad almeno un corso di formazione	100%	97,9%	98,6%	
	Indice di frequenza degli infortuni (numero infortuni/ore lavorate x 1.000.000)	46,7	21	18,8	
	Indice di clima interno (punteggio da 0 a 100)	65	-	69	
	Rispetto degli standard di qualità commerciale AEEGSI (servizio gas)	99,87%	99,55%	99,84%	
	Pronto intervento gas: percentuale di chiamate con intervento entro i 60 minuti	97,80%	97,10%	96,60%	
	Tempo medio di attesa per risposta al call center per clienti (secondi)	83,7	159	112	
	Tempo medio di attesa allo sportello (minuti,secondi)	11,43	14,37	12,28	
	Valore delle forniture da fornitori locali (% sul totale)	37,6%	41,3%	41,4%	
	Affidamenti con offerta economicamente più vantaggiosa (% sul totale)	55,4%	36,4%	33,4%	
	N. studenti coinvolti in programmi di educazione ambientale	2.609	700	589	
	<b>ambientale</b>	Consumo di risorse energetiche (TEP)	10.434	10.237	10.608
		CO2 equivalente (t)	62.944	62.412	61.875
Qualità dell'acqua depurata rispetto ai limiti di legge (concentrazioni effettive/ limiti di legge: val. ott. <100%)		32,75%	30,00%	32,10%	
Acqua non fatturata (perdite fisiche e amministrative dell'acquedotto civile): mc/km di rete/giorno		33,34% 6,83	32,13% 6,43	32,83% 6,68	
clienti iscritti ai servizi on Line (%)		6,61%	8,58%	10,87%	
Raccolta differenziata		55,80%	57,64%	62,11%	
Chilogrammi di raccolta differenziata pro capite		301	320	381	
Mezzi alimentati con carburanti a minore impatto ambientale (biodisel,metano, gpl, elettrico) (% sul totale)		10,29%	12,00%	12,30%	
Quota rifiuti urbani raccolti smaltiti in discarica (% sul totale RSU raccolti)		43,10%	40,70%	34,90%	

La conformità al sistema di gestione qualità, sicurezza, ambiente ed Energia è stata confermata nel 2017 dalle certificazioni mantenute. Inoltre, è in corso l'ampliamento del certificato Emas.

### Registrazione Emas impianti di trattamento rifiuti

I rifiuti urbani indifferenziati nel 2017 in impianti con registrazione Emas (2) e ISO 14001 (2) equivalgono al 100% del totale, (pari a oltre 140,9 milioni di tonnellate).

### Sostenibilità diffusa con i sistemi di gestione certificati

Diffusa in azienda la cultura della qualità, dell'ambiente, della sicurezza sul lavoro e dell'efficienza energetica. Quasi la totalità dei lavoratori opera in società certificate ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 e ISO 50001.

### Il nostri primi passi verso il valore condiviso

Il nuovo approccio, si ispira alle indicazioni di Porter e Kramer, formulate nel 2011 per indurre le aziende a riconciliare business e società, e tiene conto della comunicazione fatta nello stesso anno dall'Unione Europea sulla Responsabilità sociale d'impresa (Csr). Per MMS la creazione di valore condiviso avviene con tutte le attività e i progetti che generano margini operativi e che contemporaneamente rispondono alle priorità dell'“Agenda globale” e rilanciate dalle politiche a livello mondiale, europeo, nazionale e locale nella direzione della sostenibilità.

### Da dove arriva il valore condiviso e la nostra prima vista

I riferimenti principali sono quelli illustrati da Porter e Kramer, nel noto articolo del 2011 “The big idea: Creating shared value”, in cui descrivono il concetto di valore condiviso come la capacità per le politiche/pratiche aziendali di creare valore che genera contemporaneamente maggiore competitività per l'azienda e risposte ai bisogni delle comunità e alle sfide della società in cui l'azienda opera. L'articolo di fatto individua tre modi per creare valore condiviso: ideare e progettare nuovi prodotti e servizi o aprire nuovi mercati, ridefinire la produttività nella catena del valore (attraverso la soluzione di problemi sociali e/o ambientali), facilitare lo sviluppo di cluster locali (“infrastruttura” sociale abilitante allo svilup-

po). Le nostre attività multiutility si integrano fortemente, per natura, al tessuto socio-economico-ambientale del territorio, e anche grazie l'approccio ormai consolidato nella contabilizzazione non strettamente economica, ci hanno consentito nella presente edizione di rendicontare una primo calcolo di valore condiviso, determinato sia da servizi e attività sia da progetti industriali. Il parametro su cui abbiamo costruito tale prima valorizzazione si basa sulla la quantificazione del parte di Margine operativo lordo correlabile ad attività che rispondono alle necessità di cambiamento nella direzione della sostenibilità indicate dall'Agenda globale.

L'avvio a tale nuovo approccio è iniziato con una ricognizione e correlazione di tutte le attività e i progetti che generano margini operativi e che rispondono alle priorità dell'“Agenda globale”, ossia a quelle call to action al cambiamento nella direzione della sostenibilità e per gli ambiti di competenza.

#### L'approccio si traduce in attività e progetti che:

- > migliorano le proprie performance di sostenibilità ambientale e sociale, in relazione per lo più ai business gestiti e anche alla normativa di settore;
- > generano margini operativi che rispondono alle priorità dell'Agenda globale.

La relazione potrà incrementare il valore condiviso generato aumentando la sovrapposizione tra business e priorità dell'“Agenda Globale”.



Questo approccio ci consente già in questa edizione di poter rappresentare progetti e attività nella direzione del Csv. E di rappresentata, per la prima volta, la quota di Margine operativo lordo generato da attività e progetti che rispondono a tale logica. 27% del Mol è generato da attività e progetti “a valore condiviso” 37 “faremo...” per contribuire agli obiettivi dell'Agenda Onu al 2030.

### Il margine operativo lordo "a valore condiviso"

Il 27% del Mol generato nel 2017 deriva da attività e progetti che rispondono alle call to action dell'Agenda globale, ed è pari a circa 9,4 milioni di euro.

La maggior parte del Mol "a valore condiviso" circa il 77% deriva da attività e progetti che rispondono alle call to action per un "uso efficiente delle risorse". In questo ambito emerge il ruolo importante del Gruppo nell'economia circolare (riciclo e recupero energetico di rifiuti urbani e industriali) e nella gestione sostenibile della risorsa idrica (depurazione delle acque reflue a elevata performance ambientale)rispettivamente per circa il 48% e il 29%." Le attività negli ambiti dell'Agenda globale che spingono a "Innovazione, Sviluppo Economico e Qualità ambientale del Territorio" hanno realizzato il 13% del Mol 2017 "a

valore condiviso": ha interessato progetti per l'innovazione, per la digitalizzazione e con lo sviluppo attento alla qualità dell'aria (flotte a basso impatto ambientale) e alla inclusione sociale (inserimento lavorativo di persone svantaggiate verso il Territorio per l'innovazione, per la digitalizzazione.

La parte restante del Mol a "valore condiviso" pari a circa al 9% è stata conseguita" da attività negli ambiti dell'Agenda globale che spingono a un "uso intelligente dell'energia la maggior parte di questa quota (81%) deriva da recupero energetico del Biogas di Discarica, e da iniziative di efficienza energetica per ridurre i consumi interni, in particolare nel servizio idrico, nell'illuminazione pubblica.

### Distribuzione Margine Operativo a Valore Condiviso



### Aree di impatto driver

<p><b>Energia</b> uso intelligente dell'energia</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Promozione dell'efficienza energetica</li> <li>&gt; Riduzione delle emissioni di gas serra</li> <li>&gt; Diffusione delle energie rinnovabili</li> </ul>	<p><b>Risorse</b> uso efficiente delle risorse</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Transizione verso un'economia circolare</li> <li>&gt; Gestione sostenibile della risorsa idrica</li> </ul>	<p><b>Territorio</b> innovazione e contributo allo sviluppo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Sviluppo dell'occupazione e delle nuove competenze</li> <li>&gt; Diffusione dell'innovazione e digitalizzazione</li> <li>&gt; Sviluppo economico e inclusione sociale</li> <li>&gt; Tutela dell'aria e del suono</li> </ul>
--	---	---

# Dialogo con gli stakeholder

L'approccio gestionale è improntato alla responsabilità sociale d'impresa e alla sostenibilità e richiede di considerare tutte le aspettative legittime delle varie categorie di stakeholder. Queste attese sono bilanciate tra loro e integrate nelle strategie aziendali. Per ogni categoria di interlocutori si identificano:

- > composizione e presenza di obiettivi di particolare interesse;
- > temi sentiti come prioritari;
- > attività di ascolto, dialogo e consultazione realizzate nell'anno.

Queste ultime sono, in alcuni casi, parte ordinaria dell'attività gestionale e patrimonio dell'Azienda.

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 fondamentale 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Dipendenti</li> <li>&gt; Non Dipendenti</li> <li>&gt; Rappresentanze sindacali</li> </ul>	Stabilità, formazione, valorizzazione, incentivi, remunerazione, conciliazione vita/lavoro, pari opportunità, sicurezza, comunicazione interna	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Incontro di presentazione del Bilancio di Sostenibilità con tutti i Lavoratori</li> <li>&gt; Informazioni e comunicazioni interne disponibili sul portale Intranet Aziendale "Noi Marche Multiservizi"</li> <li>&gt; Percorsi formativi su: comportamenti manageriali, gestione rapporti con Clienti e mercati, competenze tecniche e operative, qualità sicurezza, ambiente.</li> <li>&gt; Informazioni e notizie via mail agli utenti registrati allo "Sportello Marche Multiservizi online"</li> </ul>
Clienti	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Clienti</li> <li>&gt; Cittadini residenti nei territori serviti</li> <li>&gt; Associazioni dei consumatori e di categoria</li> </ul>	Qualità del servizio, tariffe, trasparenza, sicurezza, affidabilità del servizio, comunicazione e informazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Pubblicazione trimestrale dei dati sulla qualità dell'acqua e semestrali per i dati ambientali sul portale internet</li> <li>&gt; Incontro di presentazione del Bilancio di Sostenibilità</li> <li>&gt; Invio newsletter periodiche con informazioni e aggiornamenti sui servizi erogati</li> <li>&gt; Sezione "amministrazione trasparente" sul sito.</li> <li>&gt; Standard qualità di servizio</li> </ul>
Azionisti	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Pubblici e privati</li> </ul>	Azienda e territorio, efficienza del servizio, investimenti locali, situazione economica, dividendi	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; 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).</li> <li>&gt; Progetto censimento utenze idriche pubbliche non a ruolo e definizione contratti</li> <li>&gt; Presentazione del Bilancio Economico e di Sostenibilità</li> <li>&gt; Incontri con i Sindaci dei Comuni e Unioni Montane sulla presentazione progetto nuovo modello di raccolta domiciliare dei rifiuti indifferenziati</li> <li>&gt; Assemblea dei Soci</li> <li>&gt; Bilancio Economico e di Sostenibilità online</li> <li>&gt; Comunicati legati all'approvazione del Bilancio d'Esercizio</li> </ul>

Stakeholder	Principali categorie	Argomenti chiave	Principali iniziative di dialogo e consultazione
<b>Finanziatori</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Banche</li> <li>&gt; Istituti di credito</li> </ul>	Continuità del rapporto, solidità patrimoniale, investimenti, innovazione.	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Presentazione del Bilancio Economico</li> </ul>
<b>Fornitori</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Di beni, servizi e lavori</li> <li>&gt; Qualificati</li> <li>&gt; Locali</li> </ul>	Continuità del rapporto, qualificazione, condizioni negoziali, tempi di pagamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; 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.</li> <li>&gt; Area dedicata nel portale internet</li> <li>&gt; Sistemi di gara trasparenti e pubblicizzati</li> <li>&gt; Gare ad offerta economicamente vantaggiosa</li> <li>&gt; 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</li> </ul>
<b>Pubblica amministrazione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Comuni, Province, Regioni e loro associazioni ed espressioni locali</li> <li>&gt; Enti regolatori e di controllo</li> <li>&gt; Università, istituti di ricerca</li> <li>&gt; Amministrazioni statali</li> </ul>	Comunicazione trasparente, attenzione al territorio, rispetto delle leggi, gestione corretta, innovazione, partnership	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; 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)</li> <li>&gt; Presentazione del Bilancio di Sostenibilità</li> <li>&gt; Incontri con i Sindaci dei Comuni e Unioni Montane sulla presentazione progetto nuovo modello di raccolta domiciliare dei rifiuti indifferenziati</li> <li>&gt; Comunicazioni periodiche sullo stato dei lavori</li> <li>&gt; Sponsorizzazioni e liberalità a iniziative culturali, sociali e ambientali</li> <li>&gt; Campagne informative e di sensibilizzazione sull'uso dell'acqua e sulla raccolta differenziata</li> </ul>
<b>Comunità locale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Associazioni sul territorio e di categoria</li> <li>&gt; Media</li> <li>&gt; Residenti vicini agli impianti produttivi</li> <li>&gt; Comitati di cittadini</li> </ul>	Rafforzamento del dialogo con il territorio, sostegno alle iniziative, investimenti sul territorio, comunicazione trasparente, gestione aziendale socialmente responsabile	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Campagne informative e di sensibilizzazione sull'uso dell'acqua e sulla raccolta differenziata</li> <li>&gt; Giornate di visite guidate agli impianti</li> </ul>
<b>Ambiente e generazioni future</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Associazioni ambientaliste e di categoria</li> <li>&gt; Tecnici ed esperti di altre imprese</li> <li>&gt; Tecnici ed eletti negli assessorati</li> <li>&gt; competenti in materia ambientale</li> </ul>	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Campagne informative e di sensibilizzazione sull'uso dell'acqua e sulla raccolta differenziata</li> <li>&gt; Inaugurazione case dell'acqua</li> <li>&gt; Certificazioni ambientali Emas e certificazione ISO50001</li> </ul>

# Valore economico per gli stakeholder

Il Valore aggiunto è l'indicatore che evidenzia la capacità del gruppo di produrre valore sul territorio e di soddisfare nello stesso tempo gli interessi economici dei propri principali interlocutori. Permette di misurare:

- > l'andamento economico della gestione, dato che il valore complessivo che un'impresa aggiunge alle risorse esterne impiegate attraverso la sua attività è indice della sua efficienza;
- > la capacità dell'azienda di creare le condizioni affinché venga distribuita ricchezza a favore degli stakeholder di riferimento, considerando la distribuzione della ricchezza nel territorio un indicatore quantitativo dell'interazione tra l'azienda e i soggetti esterni beneficiari.

Il bilancio di sostenibilità riesce ad esprimere col valore aggiunto l'incremento economico che l'attività del Gruppo ha prodotto e distribuito alle principali categorie di stakeholder. Il valore aggiunto consente, così, di collegare il bilancio di sostenibilità al bilancio di esercizio leggendo quest'ultimo dal punto di vista degli stakeholder.

Nel 2017 il valore aggiunto globale lordo generato per gli stakeholder è stato di 89,5 milioni di euro, in crescita rispetto al 2016. Tale incremento come evidenziato alla voce "c – componenti accessorie" deriva per 17,7 mil € da proventi finanziari realizzati a fronte della cessione della partecipazione detenuta nella società Hera Comm Marche Srl.

A_Produzione del Valore aggiunto (migliaia di euro)	2017
Vendite e prestazioni	125.024
Altri ricavi e proventi	5.239
Incremento delle immobilizzazioni per lavori interni	5.074
<b>B_Costi intermedi della produzione</b>	<b>135.337</b>
Consumo di materie prime, sussidiarie, di consumo e merci (al netto delle variazioni delle scorte)	22.280
Costi per servizi riclassificati	31.953
Godimento beni di terzi riclassificati	4.670
Oneri diversi riclassificati	343
Accantonamenti per rischi	0
Accantonamenti al fondo di svalutazione crediti	1.862
Altri accantonamenti	3.782
<b>C_Valore aggiunto caratteristico lordo (A-B)</b>	<b>70.447</b>
D_Componenti accessori	19.055
<b>E_Valore aggiunto globale lordo (C+D)</b>	<b>89.502</b>

## Il Valore aggiunto distribuito

Distribuzione del valore aggiunto globale lordo per stakeholder (migliaia di euro)	2017
Remunerazione ai Dipendenti	33.399
Remunerazione dell'Azienda	33.541
Remunerazione del Capitale di Rischio	8.620
Remunerazione del Capitale di Credito	817
Remunerazione Pubblica Amministrazione	13.039
Remunerazione Comunità locale	85
<b>Totale</b>	<b>89.502</b>

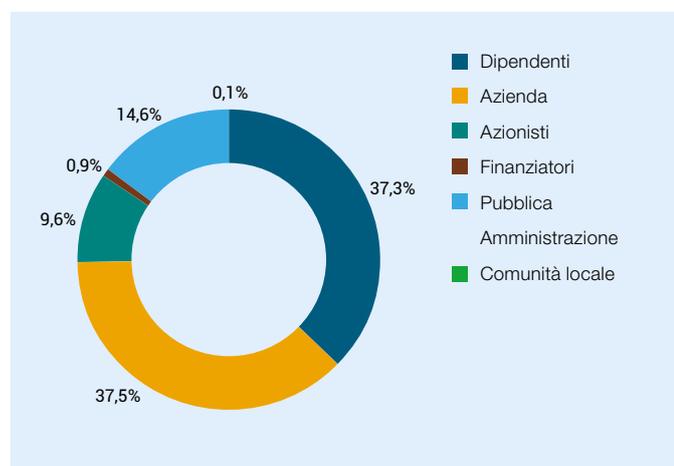
Distribuzione del valore aggiunto ai dipendenti (migliaia di euro)	2017
Valore aggiunto lordo generato	89.502
Valore aggiunto lordo generato per addetto (media)	151
Valore aggiunto redistribuito per il personale	33.399
Valore aggiunto redistribuito per addetto (media)	56

La Remunerazione del Capitale di Rischio relativa all'esercizio 2017 corrisponde alla destinazione dell'utile d'esercizio a dividendo che il Consiglio di Amministrazione di Marche Multiservizi S.p.A. ha proposto all'Assemblea dei Soci.

**Il Valore Aggiunto generato nel 2017 è stato così distribuito:**

- > **37,3 %** per un valore di 33,4 milioni di euro, alle risorse umane, che grazie al loro impegno garantiscono il raggiungimento dei risultati
- > **37,5%** all'azienda, sotto forma di accantonamento a riserve del Patrimonio Netto ed utilizzata come forma di autofinanziamento. Nell'esercizio 2017 la frazione di Valore Aggiunto attribuita è pari a 25,9 milioni di euro
- > **14,6%** alla pubblica amministrazione, sotto forma di imposte dirette ed indirette per un valore pari a 13,0 milioni di euro
- > **1%** ai finanziatori, rappresentato dagli oneri finanziari sostenuti a fronte delle risorse finanziarie messe a disposizione all'azienda
- > **9,6%** agli azionisti, sotto forma di dividendo con un contributo di 8,6 milioni di euro che hanno beneficiato della operazione straordinaria descritta nel capitolo 5

**Distribuzione del Valore Aggiunto**



La Remunerazione del Capitale di Rischio relativa all'esercizio 2017 corrisponde alla destinazione dell'utile d'esercizio a dividendo che il Consiglio di Amministrazione di Marche Multiservizi S.p.A. ha proposto all'Assemblea dei Soci.

Inoltre come valore redistribuito verso il Territorio si è generato nel 2017 4,7 milioni € destinati a enti del territorio di riferimento.

Canoni e Cosap versati ai Comuni (migliaia di euro)	2015	2016	2017
Canoni gas ai Comuni soci	2.157	2.151	<b>2.142</b>
Canoni idrico ai Comuni soci (1)	2.583	1.798	<b>1.540</b>
Cosap ai Comuni Soci	154	154	<b>155</b>
Equoindennizzo discarica	777	1.021	<b>803</b>
Imposte e Tasse diverse	85	141	<b>99</b>
<b>Totale</b>	<b>5.756</b>	<b>5.264</b>	<b>4.739</b>

(1) La determinazione dei Canoni Idrici è regolata dall'AATO

## Investimenti sul territorio

Gli investimenti realizzati si attestano a 17,7 milioni di euro.

Circa il 60% degli investimenti realizzati è stato assorbito dal servizio idrico integrato. Le tipologie degli interventi realizzati consistono, prevalentemente, in nuovi estendimenti, nuove realizzazioni e bonifica delle reti idriche per 6,5 milioni di euro e interventi nell'ambito depurativo e fognario per 4,2 milioni di euro in linea con quelli previsti dal Piano d'Ambito.

Gli investimenti del Servizio Energia si attestano a 3,3 milioni di euro. Assumono particolare rilievo quelli destinati all'adeguamento normativo, miglioramento degli standard di sicurezza della rete (protezione catodica, rete gas, ecc).

Investimenti	2015	2016	2017
Servizi energia	2,370	2,100	<b>3,300</b>
Servizi idrici	10,100	9,600	<b>10,700</b>
Sevizi ambiente	2,666	3,900	<b>2,300</b>
Servizi generali	0,900	1,900	1,400
<b>Totale</b>	<b>16,036</b>	<b>17,500</b>	<b>17,700</b>

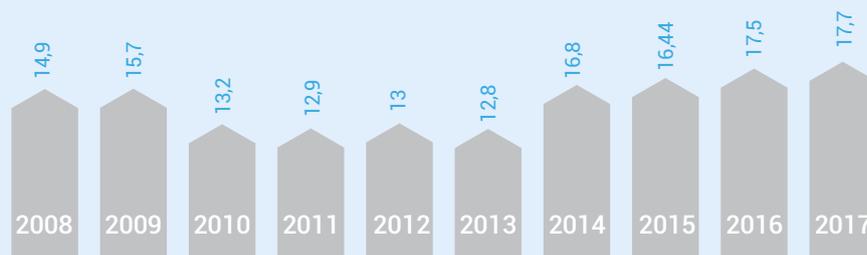
Da evidenziare gli 0,7 mil. € investimenti nell'installazione dei contatori di nuova generazione smart meter che ha consentito di raggiungere un grado di copertura del 14,9%. Quest'ultimi rientrano tra gli investimenti a forte componente innovativa prevista dall'industria 4.0.

Nel Servizio Ambiente si evidenziano investimenti pari a 2,3 milioni di euro relativi prevalentemente allo sviluppo del progetto di raccolta domiciliare dell'indifferenziato. Gli investimenti riguardanti i servizi di struttura si attestano nell'anno 2017 a 1,4 milioni di euro. Tali investimenti sono inerenti allo sviluppo e al mantenimento di un elevato livello tecnologico e trattasi di progetti con valenza pluriennale che prevedono una loro implementazione nel medio periodo.

## 151 milioni di euro investiti nel territorio nel decennio

Dalle sue origini MMS ha sviluppato con continuità importanti investimenti sul territorio. Sono infatti oltre 151 i milioni di euro che dal 2008 al 2017 che Marche Multiservizi ha investito per migliorare ed efficientare gli impianti soprattutto nel servizio idrico integrato e

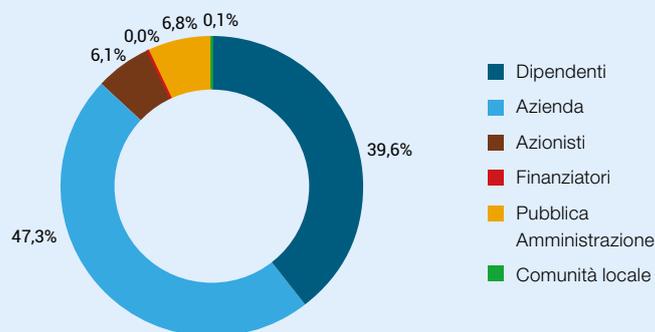
far crescere la qualità dei servizi per i cittadini del territorio. Di questi se consideriamo che mediamente circa il 46% del Valore investito è andato ad aziende del territorio, le ricadute per le forze produttive locali è stato di oltre 69,4 milioni di euro.



## Il 79% del valore economico prodotto rimane nel territorio servito

Il valore aggiunto distribuito al territorio è di 70,8 milioni di euro nel 2017 ancora in aumento: in dettaglio, il 40% sono stipendi ai lavoratori del territorio, il 47% risorse reinvestite nell'Azienda, il 6,8% imposte, tasse e canoni agli enti del territorio, il 6,1% dividendi agli azionisti del territorio e lo 0,1% liberalità e sponsorizzazioni. Se si considerano anche le forniture da fornitori locali, pari a 21,9 milioni (il 38,9% del totale), il valore economico complessivamente distribuito al territorio è stimato in 92,7 milioni di euro.

## Distribuzione del Valore aggiunto sul territorio



Il 79% del valore economico prodotto rimane nel territorio servito. Il valore aggiunto distribuito al territorio è di 70,8 milioni di euro nel 2017 ancora in aumento: in dettaglio, il 40% sono stipendi ai lavoratori del territorio, il 47% risorse reinvestite nell'Azienda, il 6,8% imposte, tasse e canoni agli enti del territorio, il 6,1% dividendi agli azionisti del territorio e lo 0,1% liberalità e sponsorizzazioni. Se si considerano anche le forniture da fornitori locali, pari a 21,9 milioni (il 38,9% del totale), il valore economico complessivamente distribuito al territorio è stimato in 92,7 milioni di euro.

Altri 17,7 milioni di investimenti nel 2017 che portano investimenti nei 10 anni oltre 151 milioni di euro



92,7 milioni di euro il valore economico complessivo redistribuito nel territorio

# 2

## Clienti

99,84%

Rispetto standard qualità Gas



12,28

Minuti di attesa  
allo Sportello



99,92%

Rispetto standard  
qualità Acqua



2.273

Iscrizioni a BollettaNET



## Obiettivi

## Risultati

## Target futuri

avevamo detto di fare	abbiamo fatto	faremo
Continuare a monitorare tempi di risposta nella gestione dei reclami	Scende a 8,1 giorni la risposta ai reclami con il 99,4% entro lo standard	Mantenere i risultati raggiunti
Qualità del servizio di front office (sportello clienti)	Adeguamento delle risorse rispetto alle presenze dei clienti allo sportello; programmazione ed analisi dei picchi di domanda	Consolidare i tempi di attesa code (TMA) raggiunti e migliorare la comunicazione interna
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	Il ribaltamento delle chiamate ad un call center esterno, nel 2017 ha consentito di raggiungere l'obiettivo di migliorare il tempo medio di attesa alla risposta telefonica, nonché la percentuale di chiamate andate a buon fine	Migliorare la qualità di conversazione nella risposta telefonica. Azioni d'intervento di formazione e verifica delle richieste non risolte. Focus periodici, mirati all'aggiornamento costante del portale web clienti e del knowledge base MMS. Rivisitazione del testo di IVR per migliorare il tempo di attesa IVR.
Avvio guida "MMSOSTiene"	Pubblicata nel Dicembre 2017 la Guida	Potenziamento canali on-line nei servizi
Proseguire il piano di installazione dei contatori elettronici gas	Sono stati installati 5232 misuratori gas dotati di telelettura	Proseguire nel progetto Smart Metering con l'installazione di altri 16.000 contatori
Pronto intervento gas arrivo entro 60 minuti nel 97% delle chiamate	Il 99,23% delle chiamate ha visto un intervento nei 60 minuti	Mantenere al 95% le chiamate con arrivo sul posto entro 60 minuti per il gas e entro 120 minuti per SII
Rispettare nel 98,5% dei casi gli standard di qualità commerciale gas e servizio idrico	Rispetto degli standard nel 2017 raggiungono il 99,84%	

# Clients

L'attenzione quotidiana di MMS ai clienti è proseguita in tutto il 2017 con l'obiettivo di rafforzare la cura della qualità del servizio e la correttezza nella gestione delle relazioni. La prossimità con il cliente, infatti, rimane uno dei pilastri fondamentali e mette a disposizione una piattaforma molto articolata di sportelli fisici capillari, call center differenziati e canali web. 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 intercettare 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 2017 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 269.155 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 MMS presta i servizi di movimentazione dei misuratori, manutenzione delle reti, sopralluoghi tecnici e pronto intervento.

> **Cittadini serviti - Servizio di Igiene Ambientale:**

sono i destinatari dei servizi di spazzamento, raccolta e smaltimento rifiuti.

Servizi attivi - clienti	2015	2016	2017
Pdr distribuzione gas	90.226	90.180	<b>91.210</b>
Clienti Teleriscaldamento	83	107	<b>158</b>
Servizi attivi servizio idrico integrato	128.490	128.611	<b>128.945</b>
Comuni serviti igiene urbana (n)	46	46	<b>46</b>
Cittadini serviti igiene urbana	270.782	269.689	<b>269.155</b>

**263** mila cittadini nel servizio idrico

Raccogliamo i rifiuti di **269** mila cittadini in **46** comuni



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.

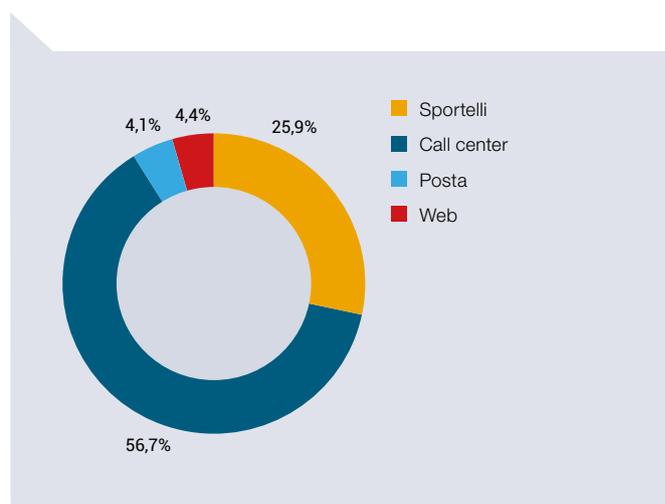
Per l'importanza dei servizi forniti (Servizio Idrico Integrato, Igiene Ambientale e servizio Distribuzione gas metano) l'Azienda è fortemente impegnata, a garantirne continuità, sicurezza, accessibilità e trasparenza a tutti i clienti. Sui contenuti commerciali e normativi dei contratti d'utenza fornita si rinvia agli approfondimenti presenti nel portale web [www.gruppomarche-multiservizi.it](http://www.gruppomarche-multiservizi.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 semplificazione nella gestione dei diversi servizi attraverso un unico interlocutore.

Anche nel 2017 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, 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

## Com'è cambiata la spesa

Nel 2017 la spesa del cliente medio per il Servizio Idrico e Gestione dei rifiuti è aumentata di circa 6 €/anno:

Euro	2015	2016	2017	Var. 2017/2016	Var.% 2017/2016
Servizio idrico	298,76	310,26	316,55	6,29	2,03%
Rifiuti	219,81	225,35	224,96	-0,39	-0,17%
<b>Totale</b>	<b>518,57</b>	<b>535,61</b>	<b>541,51</b>	<b>5,90</b>	<b>1,10%</b>

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.

Conseguentemente le tariffe definitive da applicare nell'anno 2017 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 MMS.

La spesa media del servizio idrico considera la tariffa idrica approvata da AATO n° 1 Marche Nord per una famiglia media residente nel Comune di Pesaro (per il 2017 2,3 componenti per famiglia e un consumo pro capite annuo pari a 52 mc).

## Spesa media servizio idrico

Euro	2015	2016	2017	Var. 2017/2016
Consumi acqua	141,87	148,61	<b>152,25</b>	3,64
Fognatura	36,19	37,36	<b>38,01</b>	0,65
Depurazione	65,53	67,65	<b>68,83</b>	1,18
Quota fissa	28,01	28,43	<b>28,68</b>	0,25
Iva 10%	27,16	28,21	<b>28,78</b>	0,57
<b>Totale</b>	<b>298,76</b>	<b>310,26</b>	<b>316,55</b>	<b>6,29</b>

La spesa nei servizi per la gestione dei rifiuti evidenzia, nel 2017, un incremento di circa il 2,0%. Il calcolo è stato considerato su una famiglia formata da 3 componenti in un'abitazione di 80 mq.

## Spesa media servizio igiene ambientale

Euro	2015	2016	2017	Var. 2017/2016
Quota fissa	75,04	75,58	<b>76,69</b>	1,11
Quota variabile	134,3	139,04	<b>137,56</b>	-1,48
Addizionale provinciale	10,47	10,73	<b>10,71</b>	-0,02
<b>Totale</b>	<b>219,81</b>	<b>225,35</b>	<b>224,96</b>	<b>-0,39</b>
<b>Quota di competenza Marche Multiservizi</b>	<b>188,41</b>	<b>193,16</b>	<b>192,82</b>	<b>-0,34</b>

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 2017 l'Azienda, con il perdurare della congiuntura economica, ha accolto 1.682 richieste di rateizzazione dei pagamenti del servizio idrico provenienti da famiglie e da operatori commerciali.

Numero di bollette rateizzate: Marche Multiservizi (n)	2015	2016	2017
Servizi complessivi idrico	2.186	2.160	<b>1682</b>
di cui residenziali	1.814	1.793	<b>1431</b>
business	372	367	<b>251</b>
<b>TOTALE</b>	<b>2.186</b>	<b>2.160</b>	<b>1682</b>

Valore delle bollette rateizzate: Marche multiservizi (migliaia di euro)	2015	2016	2017
Servizi complessivi idrico	1.425	1.385	<b>973</b>
di cui residenziali	1.183	1.150	<b>525</b>
business	242	235	<b>448</b>
<b>TOTALE</b>	<b>1.425</b>	<b>1.385</b>	<b>973</b>

Marche Multiservizi concede le rateizzazioni delle bollette ai clienti in ottemperanza alle disposizioni dell'art.42 dell'allegato RQSII della Delibera 655/2015.

Nel caso in cui il cliente non rientri nelle condizioni dell'articolo 42, possono essere concesse rateizzazioni ai clienti con disagi economici, purché regoli con i pagamenti di eventuali rate precedentemente concesse. 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.

**La bolletta alla cassa**

DA OGGI PUOI PAGARE LA BOLLETTA IN TUTTI I PUNTI VENDITA COOP ADERENTI ALL'INIZIATIVA. UN NUOVO MODO COMODO E VELOCE CHE TI PERMETTE DI RISPARMIARE TEMPO.

Per maggiori informazioni scopri i punti vendita che aderiscono all'iniziativa. Vai su [www.gruppomarchemultiservizi.it](http://www.gruppomarchemultiservizi.it)

marche multiservizi

**Lo sportello online che porti con te**

CON IL NUOVO SPORTELLO ONLINE DI MMS È IL MOMENTO DI DIRE BASTA A SPOSTAMENTI E CODE INUTILI. PER RICHIEDERE SERVIZI PER AMBIENTE, ACQUA E GAS USA IL NUOVO SPORTELLO ONLINE. È FACILE E VELOCE E PUOI RICHIEDERE IL SERVIZIO CHE TI SERVE OVUNQUE TI TROVI E A QUALSIASI ORA.

Vai su [www.gruppomarchemultiservizi.it](http://www.gruppomarchemultiservizi.it), accedi allo sportello online e crei il tuo profilo in un attimo.

marche multiservizi

# Qualità contrattuale dei servizi

## Standard qualità commerciale

Continuano a mantenersi molto alti gli standard di qualità commerciale verso i clienti con indice globale al 99,84 per il Gas e al 99,92% per l'Acqua sensibilmente sopra i minimi previsti dall'Autorità.

% di rispetto degli standard	2015	2016	2017	Numero prestazioni (2017)
Gas	99,87%	99,55%	<b>99,84%</b>	311.328
Servizio idrico integrato	100,00%	99,85%	<b>99,92%</b>	11.510

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, ed è completamente entrata a regime nel 2017.

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 preventivazione 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 RQSII 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.



La tabella che segue è stata compilata sulla base delle prestazioni indicate dall' allegato A (RQSII) della Del.655/2015; in particolare ci si riferisce agli indicatori riguardanti l'avvio, la gestione e la cessazione del rapporto contrattuale, per i quali non è stato raggiunto il rispetto dei tempi solamente in 9 casi su circa 11.000.

L'elenco completo degli indicatori di qualità contrattuale e del raggiungimento o meno degli standard, riferiti anche a prestazioni di fatturazione, reclami, servizi telefonici e sportelli, viene inserito come allegato, entro il 30 giugno di ogni anno, nelle bollette inviate ai clienti finali.

## Avvio e cessazione del rapporto contrattuale

Indicatore	Tipologia standard	giorni lavorativi	Prestazioni eseguite	Tempo medio esecuzione (gg)	Prestazioni eseguite	Tempo medio esecuzione (gg)
<b>Avvio e cessazione del rapporto contrattuale</b>			<b>2016 2° semestre</b>		<b>2017</b>	
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo		20 giorni	191	4,46	496	5,81
Tempo di esecuz.allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	15 giorni	32	4,65	184	6,46
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	Generale	≤ 30 giorni	44	5,87	212	7,00
Tempo di attivazione della fornitura	Specifico	5 giorni	588	2,20	1377	1,87
Tempo di riattivaz., ovvero di subentro nella fornit.senza modif. portata misur.	Specifico	5 giorni	702	2,30	1386	2,00
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	Specifico	2 giorni feriali	163	1,1	350	1,02
Tempo di disattivazione della fornitura	Specifico	7 giorni	964	3,05	2235	2,28
Tempo di esecuzione della voltura	Specifico	5 giorni	2111	1	2232	1,00
<b>Gestione del rapporto contrattuale</b>						
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	Specifico	20 giorni	70	5,12	232	5,81
Tempo di esecuzione di lavori semplici	Specifico	10 giorni	8	2,75	54	7,33
Tempo di esecuzione di lavori complessi	Generale	≤ 30 giorni	10	3	63	10,00
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Generale	7 giorni	2692	2,5	6210	2,00
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	Specifico	3 ore	2752	3	6492	3,00
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	Specifico	10 giorni	56	3,33	90	2,00
Tempo di comunicaz.esito della verifica misuratore effettuata in laboratorio	Specifico	30 giorni	64	23	99	19,22
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	Specifico	10 giorni	54	3	87	3,0
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	Generale	2 ore	1283	1,80	1776	1,08

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 2017, 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.

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

Totale prestazioni	Livello	Prestaz. eseguite nell'anno	Mancato rispetto livello causa MMS	Prestaz. eseguite nell'anno	Mancato rispetto livello causa MMS	Prestaz. eseguite nell'anno	Mancato rispetto livello causa MMS
		2015		2016		2017	
Preventivazione per lavori semplici	15 gg lavorativi	556	0	564	0	558	0
Preventivazione di lavori complessi	30 gg lavorativi	25	0	23	0	29	0
Esecuzione lavori semplici	10 gg lavorativi	397	4	387	0	432	2
Attivazione della fornitura gas	10 gg lavorativi	2857	0	2824	2	2841	2
Disattivazione della fornitura gas	5 gg lavorativi	1972	8	2002	0	2002	0
Riattivazione in caso di distacco per morosità	2 gg feriali	686	0	894	6	1215	0
Riattivaz. della fornitura per potenziale pericolo per pubb. incolumità	2 gg feriali	208	3	259	4	246	2
Verifica gruppo di misura	20 gg lavorativi	11	0	20	0	11	0
Sostituzione gruppo di misura	5 gg lavorativi	27	0	261	0	93	0
Verifica della pressione di fornitura	10 gg lavorativi	0	0	0	0	0	0
Fascia di puntualità per appuntamenti	2 ore	5421	0	6841	0	6982	0
Appuntamenti posticipati	2 ore	868	0	250	0	258	0
Connessioni alle rete di cui alla esecuzione di lavori semplici		375	0	333	0	354	0
Connessioni alle rete di cui alla prev. per l'esecuz. di lavori compl.		14	0	19	0	14	0
Esecuzione di lavori complessi	min. 90% entro 60 gg lav	12	0	17	0	13	0
Connessioni alle rete di cui alla esecuzione di lavori complessi		0	0	0	0	0	0
		<b>13429</b>	<b>15</b>	<b>14694</b>	<b>12</b>	<b>15048</b>	<b>6</b>

Modalità di rilevazione delle misure, con esito positivo, nei punti di riconsegna (accessibili)	2015		2016		2017		
	Prestaz. eseguite nell'anno	Mancato rispetto livello causa MMS	Prestaz. eseguite nell'anno	Mancato rispetto livello causa MMS	Prestaz. eseguite nell'anno	Mancato rispetto livello causa MMS	
Punti di riconsegna con cons. annuo fino a 500 smc/anno	190.456	249	231.980	1100	<b>296.280</b>	<b>505</b>	
1 tentativo annuo							
Punti di riconsegna con consumo annuo superiore a 500 smc/anno e fino a 1.500 smc/anno							2 tentativi annui
Punti di riconsegna con consumo annuo superiore a 1.500 smc/anno e fino a 5.000 smc/anno							3 tentativi annui
Punti di riconsegna con consumo annuo superiore a 5.000 smc/anno	1 tentativo al mese						
<b>Totali</b>	<b>203.885</b>	<b>264</b>	<b>246.674</b>	<b>1.112</b>	<b>311.328</b>	<b>511</b>	

Nell'anno 2017 sono presenti 311.328 prestazioni (di cui 296.280 riferite alle letture dei misuratori). Sono il 26,21% in più rispetto al 2016. Sono diminuite del 54% le prestazioni fuori standard riferite alle letture dei misuratori (-595) e sono dimezzate quelle

riferite a tutti gli altri tipi di prestazione (-50%) La percentuale totale dei fuori standard per l'anno 2017, considerando anche le prestazioni sulla misura, sono lo 0,16%

Standard di qualità nel 2017 sopra il 99%



# 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 interno 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 rimasto invariato rispetto al 2016; 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 cloroderivati, 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 99,6% delle analisi effettuate ha dato un risultato conforme rispetto ai limiti di legge.

Controlli parametri acqua	2015		2016		2017	
	n. parametri		n. parametri		n. parametri	
Controlli alla fonte (n)	171	2.152	174	2.125	<b>299</b>	<b>2.960</b>
Controlli agli impianti di trattamento (n)	1229	9.229	1.075	7.813	<b>1.033</b>	<b>7.859</b>
Controlli alla rete di distribuzione (n)	7048	55.228	6.482	51.439	<b>6.833</b>	<b>58.387</b>

Anche nel 2017 sono in calo 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	2015	2016	2017
Cittadini interessati da ordinanze sindacali di non potabilità	5.694	3.084	<b>2.207</b>
Numero di ordinanze	38	22	<b>20</b>

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 2017 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 Casette dell'Acqua

Sono altresì attive sul territorio servito 8 strutture denominate Case dell'Acqua, dove i cittadini possono ritirare l'acqua direttamente alla spina, evitando la produzione e conseguente raccolta e smaltimento di bottiglie in plasti-

ca e in vetro, favorendone contemporaneamente il riutilizzo, determinando importanti benefici ambientali (riduzione plastica e vetro da smaltire, riduzione CO2 per evitato trasporto di bottiglie e successiva raccolta dei rifiuti): si stima una riduzione di oltre 100 tonnellate di CO2 equivalente.

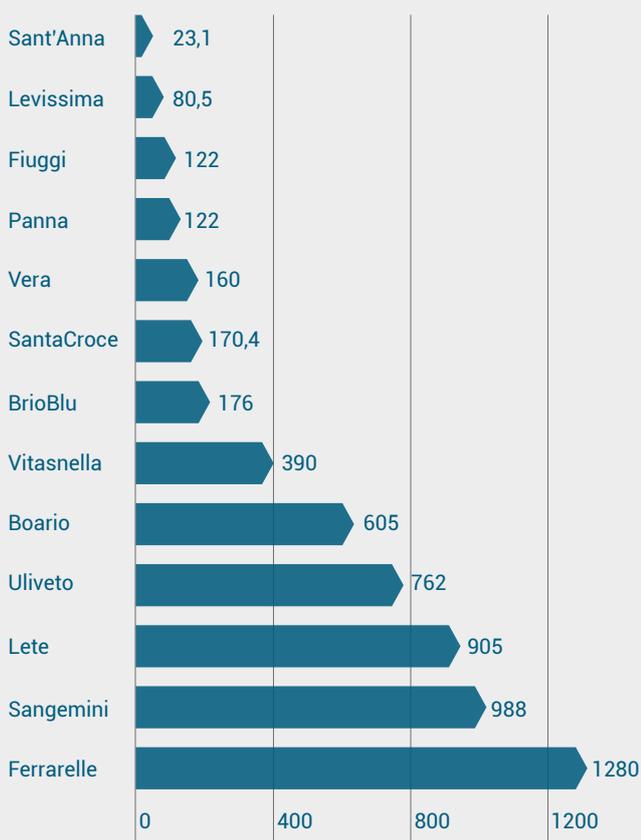
	Acque minerali (min-max)	Limiti per acqua di rubinetto	Territorio Marche Multiservizi
pH	5,8-8,0	6,5-9,5	<b>7,70</b>
Durezza totale (°F)	3 - 93	50*	<b>29,20</b>
Residuo secco a 180° (mg/l)	22,3-1370	1.500*	<b>434,00</b>
Sodio (mg/l)	0,28-73,1	200	<b>27,00</b>
Fluoruri (mg/l)	0,04-1,1	1,5	<b>0,22</b>
Nitrati (mg/l)	1 - 9	50	<b>6,20</b>
Cloruri (mg/l)	0,18-81,2	250	<b>34,00</b>

\* Valore consigliato

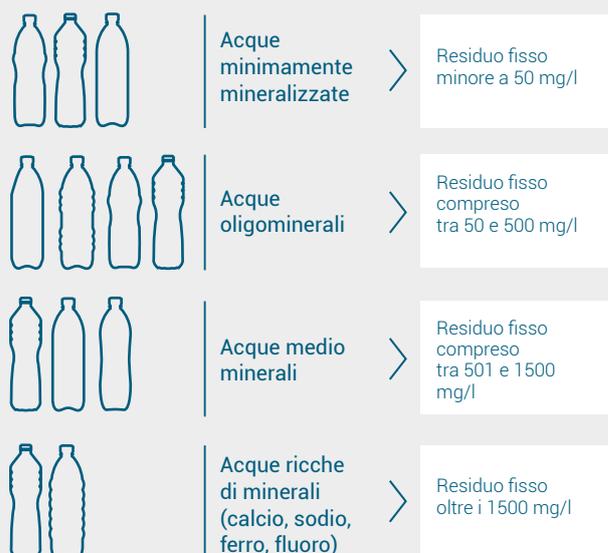
Confronto effettuato con i dati indicati nelle etichette di 17 acque minerali naturali di larga commercializzazione, con esclusione del parametro "durezza totale" per il quale si utilizzano i dati pubblicati dalla rivista Altroconsumo (n. 184 di luglio/agosto 2005). I dati relativi all'acqua potabile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

Tutti i dettagli sull'acqua nel nuovo report "In buone acque" [www.gruppomarchemultiservizi.it](http://www.gruppomarchemultiservizi.it)

## Residuo fisso delle acque minerali a confronto



## Classificazione delle acque in base al residuo fisso



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.

Fonte: [www.benessere360.com](http://www.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 sulla durata del disservizio.

Nel 2017 le telefonate ricevute sono state 25.364. Il 97,65% delle chiamate al servizio pronto intervento SII ha avuto risposta entro 120 secondi.

Call center tecnico - pronto intervento SII	2016	2017
chiamate con risposta entro 120 secondi	9.844	<b>24.769</b>
chiamate totali (n)	10.468	<b>25.364</b>
SII %	94,04%	<b>97,65%</b>

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	2017
Tempo medio di arrivo sul luogo di chiamate	107	<b>76</b>
Chiamate con tempo di arrivo sul luogo di chiamata entro 120 minuti (%) obbligo di servizio 90%	93,06%	<b>97,46%</b>

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 2017 le telefonate ricevute dal centralino di pronto intervento gas sono state 5.329.

Il 99,23 % delle quali ha avuto risposta entro 120 secondi.

Pronto intervento gas	2015	2016	2017
chiamate con risposta entro 120 secondi	4.743	5.575	<b>5.288</b>
chiamate totali (n)	4.787	5.614	<b>5.329</b>
Gas %	99,10%	99,30%	<b>99,23%</b>

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.

## Controlli sulla rete di distribuzione del gas

Controlli sulla rete di distribuzione del gas	2015	2016	2017
Rete in alta e media pressione ispezionata sul totale (obbligo di servizio 30%)	108,9%	108,7%	<b>111,6%</b>
Rete in bassa pressione ispezionata sul totale (obbligo di servizio 20%)	130,8%	130,8%	<b>130,7%</b>

## Dispersioni gas rilevate sulla rete di distribuzione gestita

Nel 2017 sono praticamente rimaste invariate il numero di dispersioni rilevate sulla rete di distribuzione gas.

Dispersioni gas rilevate sulla rete di distribuzione gestita	2015	2016	2017
Numero di dispersioni sulla rete di distribuzione localizzate a seguito di ispezione per km di rete ispezionata	0,026	0,024	<b>0,026</b>
Numero di dispersioni sulla rete di distribuzione localizzate su segnalazione di terzi per chilometro di rete	0,046	0,04%	<b>0,04%</b>

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

Tempo di arrivo pronto intervento servizio gas	2015	2016	2017
Tempo medio di arrivo sul luogo di chiamata (min)	37	38	<b>39</b>
Chiamate con tempo di arrivo sul luogo di chiamata entro 60 minuti (%) (obbligo di servizio 90%)	97,80%	97,10%	<b>96,60%</b>

Sempre più tempestività negli interventi



# 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 2017 è stata significativa.

L'attività di risposta telefonica al call center aziendale nel 2017 è incrementata del 4 % rispetto all'anno precedente. Le chiamate andate a buon fine sono state 151.481 complessive. Nel 2017 il tempo medio di attesa al call center ha registrato un netto miglioramento, è passato da 159 secondi a 112. Anche la percentuale di chiamate andate a buon fine ha evidenziato un sensibile miglioramento passando dal 78,3% al 90,83%.

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

Il livello di servizio si è mantenuto buono ed i tempi medi di attesa e la percentuale delle chiamate andate a buon fine sono migliorati.

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	2015	2016	2017
Tempo medio di attesa al call center incluso IVR (secondi)	84	159	112
Percentuale di chiamate andate a buon fine (%)	91,70%	78,30%	91%
Numero di chiamate al call center	112.930	137.561	143.600
Numero di chiamate al call center con tempo di attesa > 2 min.	22.679	55.478	nd

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, seguono quelle sul contratto delle forniture e quelle sulla verifica dei pagamenti.

Le presenze registrate complessive sono state n. 73.609. Le ore settimanali complessive di sportello al pubblico sono state 149, distribuite su 20 sportelli presenti sul territorio provinciale di Pesaro Urbino. Le richieste più frequenti sono le informazioni sui servizi erogati pari al 46%, seguono le richieste di verifica pagamenti pari al 30% e l'attività contrattuale dei servizi: 24%.

**Migliora il tempo di attesa allo sportello che nel 2017 si attesta a soli 12,28.**

tempo di attesa allo sportello	2015	2016	2017
Tempo medio di attesa allo sportello (min,sec)	11,43	14,37	12,28

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

I reclami nel 2017 sono stati n. 1.703 con una prevalenza nel Servizio idrico integrato, che rappresentano l'86,5% dei reclami totali. L'incremento rispetto al 2016 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 8,1 gg.

gestione dei reclami ricevuti	2015	2016	2017
Tempo medio di risposta al reclamo (giorni)	11,83	9,23	<b>8,1</b>
Percentuale di reclami a cui si è risposto entro lo standard (%)	100,00%	99,50%	<b>99,4</b>
Reclami ricevuti (n)	477	1.023	<b>1.703</b>

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

**Nel 2017 l'utilizzo della Bolletta On Line arriva a 2273 1,8% dei clienti servizio idrico.**

Servizi On Line	2016	2017
Iscritti ai servizi	8496	11041
Iscritti a Bolletta Net	880	1260
		<b>2273</b>

**Pagare la bolletta è sempre più facile!**

PUOI PAGARE LA BOLLETTA IN MODO SEMPLICE E VELOCE CON LE SEGUENTI MODALITÀ:

- LOTTOMATICA!**  
Nei punti vendita LIS PACA
- ALLA CASSA!**  
Nei punti vendita COOP
- SUL DIVANO DI CASA!**  
Con carta di credito attraverso lo sportello MMS online

**ATTIVA BOLLETTANET:**  
la tua bolletta via e-mail!  
Per informazioni e per attivare il servizio: [www.gruppomarchemultiservizi.it](http://www.gruppomarchemultiservizi.it)

**marche multiservizi**

# 3

## Lavoratori



32

Ore formazione pro capite



Conciliazione vita-lavoro  
"Hextra" cresce  
il Welfare aziendale  
per tutti i dipendenti



27

Nuove assunzioni a tempo  
indeterminato



96,46%

Percentuale Dipendenti  
a tempo indeterminato



# Obiettivi

# Risultati

# Target futuri

avevamo detto di fare	abbiamo fatto	faremo
Orientamento al mondo del lavoro e Universitario	Attività non effettuata nel corso del 2017	Implementazione nuovo gestionale per le anagrafiche del personale e nuovo gestionale Taleo per le attività di selezione
Nuovo sistema di assessment (progetto con il gruppo)	Implementata in MMS nuova piattaforma per gli sviluppi di carriera e azioni di sviluppo (assessment)	Nuovi progetti formativi volti a incrementare il lavoro di gruppo indirizzati ai responsabili e agli impiegati
Progetto formativo sulla centralità del cliente interno ed esterno	Effettuati tre progetti formativi sulla centralità del cliente; uno indirizzato ai 60 responsabili; uno su tutti gli impiegati, uno su tutta la popolazione degli operai	Progetto integrazione sistemi informativi Hergo Reti e D-base Hergo Ambiente
Progetto formativo a valle armonizzazione sistemi (hergo/esa/isu)	Erogata formazione a tutte le risorse interessate nel periodo gennaio marzo 2017	Sarà applicato il nuovo modello di Leadership rivisto nelle competenze e nella griglia di valutazione
Nuovo modello di Leadership	Applicato in toto il modello Leadership definito dal gruppo su tutta la popolazione individuata (Dirigenti, Quadri, Impiegati)	Maggior sensibilizzazione nei confronti degli infortuni e near miss. Incontri mirati di sensibilizzazione sull'utilizzo di DPI
Attivare azioni di prevenzione infortuni volte al consolidamento/miglioramento indici di frequenza e gravità infortuni	Effettuati incontri di Sensibilizzazione + attivato progetto Safety Culture	Sviluppo delle relazioni interne
Tavoli d'ascolto e passaparola	Effettuati due tavoli di ascolto su tutto il personale MMS	Piena applicazione del piano Welfare in programma per il 2018
Attivare le azioni previste per l'anno 2017 nel piano di Welfare	Sono state totalmente attivate le politiche Welfare definite con il gruppo	Estensione del remote working ad altre aree aziendali. In base ai risultati del questionario sulle competenze digitali, attuazioni di azioni mirate sui profili risultanti dall'indagine
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	Attivato il progetto pilota di remote working. Somministrazione questionario sulle competenze digitali	Obiettivo 2018: 25 ore formazione procapite
Garantire 24 ore medie procapite di formazione nel 2017	Nel 2017 erogate 32 ore di formazione procapite	Sviluppo professionale e valorizzazione: Progetto Smart Working e Progetto di Sviluppo
Avviare una community sull'innovazione digitale	Avviato gruppo di lavoro da parte di Hera su Data Analysis con due rappresentanti di MMS	Continuare l'attività di formazione-continua volta al miglioramento delle performance e alla crescita delle competenze
Realizzare azioni di formazione e sensibilizzazione	Attuate circa 18500 ore di formazione totali	A fronte del consuntivo al di sopra delle aspettative su tutti gli aspetti oggetto dell'indagine, per MMS come azione si prevede solo di continuare gli incontri periodici e il passaparola
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	L'indice di soddisfazione è stato superiore a 70; le azioni in programma sono state attuate	

lavoratori

# Lavoratori

Il Capitale Umano rappresenta una risorsa fondamentale per il Gruppo: il raggiungimento degli importanti risultati è possibile grazie all'impegno ed alla qualità del lavoro svolto dai suoi dipendenti.

Il Gruppo al 31/12/2017 conta 576 dipendenti - tutti con contratto a tempo indeterminato - di cui 502 MMS S.p.A. e 74 MMS Falconara S.r.l..

L'occupazione femminile rappresenta il 13% del totale.

N. Lavoratori presenti a fine anno	2015	2016	2017	
			gruppo	% donne
Dirigenti	7	7	8	25%
Quadri	19	19	22	14%
Impiegati	214	222	221	31%
Operai	342	321	325	0%
<b>Lavoratori dipendenti a tempo indeterminato</b>	<b>582</b>	<b>569</b>	<b>576</b>	<b>13%</b>
Lavoratori a tempo determinato	1	1	0	
Contratti di formazione e lavoro e di inserimento, apprendisti	0	0	0	
<b>Lavoratori dipendenti a tempo determinato</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
Contratti di somministrazione lavoro	0	0	0	
Lavoratori a progetto	0	0	0	
<b>Totale</b>	<b>583</b>	<b>570</b>	<b>576</b>	<b>13%</b>

Lavoratori presenti al 31 dicembre 2017 (%)	meno di 30 anni	tra 30 e 50 anni	tra 50 e 60 anni	oltre 60 anni	
malattia e ricoveri	0,0%	12,5%	87,5%	0,0%	100,0%
maternità/paternità e congedi parentali	0,0%	31,8%	59,1%	9,1%	100,0%
infortunio	4,5%	38,9%	49,3%	7,2%	100,0%
sciopero	2,2%	35,1%	54,2%	8,6%	100,0%

Lavoratori per genere e tipo di contratto (2017)	uomini	donne	Totale
Part Time	4	10	14
Full Time	498	64	562
<b>Totale</b>	<b>502</b>	<b>674</b>	<b>576</b>

Inoltre, si può tener conto anche dell'impatto in termini di occupazione indiretta che per il 2017 è stato stimato in circa 428 unità. (si veda capitolo 6). In media, nel 2017 il 96,46% dei lavoratori del Gruppo è inquadrato con contratti a tempo indeterminato. Solo il 3,53% dei lavoratori (circa 21 unità) è stato assunto con contratto a tempo determinato e/o di somministrazione, questo a conferma del fatto che MMS mira a stabilizzare i propri lavoratori. Il ricorso agli strumenti di flessibilità è limitato a situazioni di progetti e/o urgenza.

Consistenza in n° medio di Lavoratori	2015	2016	2017
Tempo indeterminato	584	576	573
Tempo determinato	6	17	17
Interinali e contratti di somministrazione	10	13	4
<b>Totale</b>	<b>600</b>	<b>606</b>	<b>594</b>
Tempo indeterminato	97,40%	95,00%	96,46%
Tempo determinato, interinali e contratti di somministrazione	2,60%	5,00%	3,54%

## Stabilità per i lavoratori



% Lavoratori a tempo indeterminato	2015	2016	2017
Servizi a rete	38,00%	37,60%	36,28%
Servizi ambientali	36,80%	37,30%	38,19%
coordinamento	25,30%	25,10%	25,52%
<b>Totale</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Il 38,19% della forza lavoro è dedicata ai servizi di Igiene Ambientale ed il 36,28% 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	2015	2016	2017
Laurea	12,9%	13,7%	<b>14,2%</b>
Diploma	47,6%	47,6%	<b>48,6%</b>
<b>Licenza media / Altro</b>	<b>39,5%</b>	<b>38,7%</b>	<b>37,2%</b>

Sale il grado di istruzione: il 14,2% dei dipendenti ha un diploma di Laurea, il 48,6% ha un titolo di istruzione con diploma di scuola superiore e di conseguenza scende al 37,2 la percentuale dei dipendenti in possesso di licenza media o inferiore.

Ore di assenza totali a TI				Tasso assenteismo			
	2015	2016	2017	uomini		donne	
malattia e ricoveri	37.389	35.215	38.552	35.025	3.527	4,17%	2,94%
maternità/paternità e congedi parentali	2.872	2.738	2.916	264	2.652	0,03%	2,21%
infortunio	9.028	2.994	3.923	3.535	388	0,42%	0,32%
sciopero		1.238	1.106	991	115	0,12%	0,10%
assemblea	1.895	2.040	486	nd	nd		
permesso sindacale	570	838	772	765	7	0,09%	0,01%
Altro *	20.201	23.785	22.113	20.972	1.141	2,49%	0,95%
<b>Totale</b>	<b>71.955</b>	<b>68.849</b>	<b>69.868</b>	<b>61.552</b>	<b>7.830</b>	<b>7,32%</b>	<b>6,53%</b>

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

Nel 2017 vi è stato un incremento di oltre 1.000 ore di assenza TOTALI. Le ore di assenza per malattie e ricoveri si sono incrementate di circa 3.000 ore mentre sono diminuite le ore per assemblee, scioperi e permessi sindacali.

Le ore per infortuni invece sono in aumento rispetto all'anno precedente pur a fronte di un numero di eventi inferiore.

L'incidenza di assenza delle lavoratrici donne si attesta all'11% del totale leggermente sotto l'incidenza globale delle donne nei lavoratori che era del 13%.

## Personale in uscita

Nel 2017 le uscite sono state 20 di cui 16 per pensionamenti e dimissioni volontarie, 1 per decesso e 3 inabilità alla funzione.

Personale in uscita durante l'anno				2017
	uomini	donne	Tot	Tasso di turnover in uscita
meno di 30 anni			0	0,0%
tra 30 e 50 anni		1	1	0,5%
> di 50	19		19	5,4%
<b>Totale</b>	<b>19</b>	<b>1</b>	<b>20</b>	<b>3,5%</b>

## Personale in entrata

Le assunzioni nel 2017 hanno riguardato nel complesso 63 unità: 22 a tempo indeterminato, 32 a tempo determinato e 9 con contratti di somministrazione. Inoltre sono stati attivati n. 15 stage e 4 alternanze scuola lavoro, dato che evidenzia l'impegno della società nel creare opportunità di lavoro.

L'inserimento di giovani risorse è avvenuto sia nei reparti operativi sia negli uffici, Tali inserimenti hanno riguardato giovani diplomati o laureati. **L'incidenza delle donne è al 12% contro il 5% del dato delle uscite.**

Assunti nell'anno a tempo indeterminato	2015	2016	2017	
			% donne	
Dirigenti	0	0	1	0%
Quadri	0	0		
Impiegati	2	3	11	18%
Operai	16	1	15	0%
<b>Lavoratori a tempo indeterminato</b>	<b>18</b>	<b>4</b>	<b>27</b>	<b>0%</b>
Lavoratori a tempo determinato	17	36	32	16%
Contratti di somministrazione lavoro	21	26	9	0%
Contratti di formazione e lavoro e di inserimento	0	0		
Lavoratori a progetto e contratti di collaborazione	0	0		
Stage	17	13		
<b>Lavoratori non a tempo indeterminato</b>	<b>55</b>	<b>75</b>	<b>41</b>	<b>12%</b>

Personale in entrata durante l'anno 2017				
	uomini	donne	tot.	tasso di turnover in entrata
meno di 30 anni	10	2	12	70,6%
tra 30 e 50 anni	9		9	3,4%
> di 50	6		6	0,8%
<b>Totale</b>	<b>25</b>	<b>2</b>	<b>27</b>	<b>3,8%</b>

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

## Avanzamento di carriera

N Avanzamenti di carriera	2015	2016	2017	
				% donne
Dirigenti	0	0	0	
Quadri	1	0	4	
Impiegati	46	15	27	37,0%
Operai	34	32	19	
<b>Totale</b>	<b>81</b>	<b>47</b>	<b>50</b>	<b>20,0%</b>

% Avanzamenti di carriera *	2015	2016	2017
Dirigenti	0,0%	0,0%	0,0%
Quadri	5,3%	0,0%	8,0%
Impiegati	21,5%	6,8%	54,0%
Operai	9,9%	10,0%	38,0%
<b>Totale</b>	<b>13,9%</b>	<b>8,2%</b>	<b>100,0%</b>

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

Nel corso del 2017 MMS ha portato avanti i seguenti processi in ambito organizzativo e di gestione del personale:

1. Safety Culture
2. Processo di sviluppo e Compensation
3. Lean Organization all'interno di alcune aree della Funzione Amministrazione e Finanza
4. Indagini di Clima

## Processo di sviluppo

L'Azienda ha proceduto alla valutazione di tutto il personale seguendo il processo di sviluppo implementato sul gestionale Talent.

In dettaglio tutto il personale impiegatizio è stato valutato dai propri responsabili tenendo conto di due aspetti fondamentali: la performance realizzata ed il comportamento adottato; quest'ultimo analizzato attraverso il modello di Leadership, nel quale, mediante 9 competenze chiave, si determinano i punti di forza e debolezza del dipendente.

Il processo di sviluppo è stato la base per individuare le azioni di sviluppo per ogni risorsa con valutazioni particolarmente positive.

Nel corso di 2017 è stato implementato sempre sul gestionale Talent il modulo della Compensation, attraverso il quale si sono processati gli sviluppi di carriera richiesti dai responsabili aziendali nei confronti delle rispettive risorse.

## Lean Organization

L'azienda ha proseguito il progetto di Lean Organization intrapreso negli anni precedenti effettuando dei percorsi lean mirati sul servizio Fatturazione Attiva e sul servizio Fatturazione Passiva. A valle del progetto lean saranno apportate nel corso del 2018 delle modifiche organizzative.

## Diversità e Welfare

Nell'anno 2017 quasi tutti i lavoratori si sono iscritti al Welfare (98%) ed è stato speso il 91% della quota destinata.

Il Gruppo 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 del 25,0%. Nelle qualifiche contrattuali che prevedono un ruolo direttivo (dirigenti, quadri e impiegati direttivi) la percentuale femminile è del 24,3%.

Personale femminile a tempo indeterminato al 31 dicembre	2015		2016		2017	
	n.	% su totale	n.	% su totale	n	% su totale
Dirigenti	2	28,6%	2	28,6%	2	25,0%
Quadri	3	15,8%	3	15,8%	3	13,6%
<b>Totale dirigenti e quadri</b>	<b>5</b>	<b>19,2%</b>	<b>5</b>	<b>19,2%</b>	<b>5</b>	<b>16,7%</b>
Impiegati direttivi	18	25,0%	18	25,7%	21	27,3%
<b>Totale dirigenti e quadri e impiegati direttivi</b>	<b>23</b>	<b>23,5%</b>	<b>23</b>	<b>24,0%</b>	<b>26</b>	<b>24,3%</b>
Impiegati non direttivi	49	34,5%	49	32,4%	47	32,6%
Totale impiegati	67	31,3%	67	30,2%	68	30,8%
Operai	1	0,3%	1	0,3%	1	0,3%
<b>Totale</b>	<b>73</b>	<b>12,5%</b>	<b>73</b>	<b>12,8%</b>	<b>74</b>	<b>12,8%</b>

Il Gruppo 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 32 e superano abbondantemente la quota obbligatoria prevista dal Gruppo per l'anno 2017.

L'istituto del part-time, disciplinato 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.

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. Il gruppo Marche Multiservizi nel 2017 ha in corso 14 lavoratori part time, pari al 2,5% della forza lavoro.

### Hextra il piano di Welfare del Gruppo Hera arriva in Marche Multiservizi

Avviato nel 2016 con l'obiettivo di incontrare le esigenze della popolazione aziendale attraverso un sistema integrato per tutte le società del gruppo Hera coerente con la cultura ed i valori aziendali e in grado di aumentare il benessere individuale e familiare dei dipendenti dal punto di vista economico e sociale. Le iniziative e i servizi proposti sono classificabili nelle seguenti categorie:

- > Salute ed assistenza sanitaria
  - > Assicurazioni e previdenza
  - > Sostegno all'istruzione/assistenza figli
  - > Servizi alla persona
  - > Benessere e sostegno al reddito
- La quota a disposizione di ogni dipendente nel 2017 è stata di euro 360,0

n° Persone appartenenti alle categorie protette ai sensi della legge 68/99	2015		2016		2017	
						% donne
art. 3	30	28	27	11,1%		
art. 18	6	6	5	60,0%		
<b>Totale</b>	<b>36</b>	<b>34</b>	<b>32</b>	<b>18,8%</b>		

n richieste di part-time accolte	2015		2016		2017	
Uomini		5		4		4
Donne		12		10		10
<b>Totale</b>		<b>17</b>		<b>14</b>		<b>14</b>

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

Congedi fruiti	2015	2016	2017
Maternità	1	3	2
Paternità	5	5	4
Durata procapite dei congedi fruiti	53	27	32

Nel 2017 sono stati fruiti 6 congedi di maternità/paternità; non si sono verificati mancati rientri a seguito di congedo (lavoratori che hanno rassegnato le dimissioni entro 3 mesi dal rientro dal congedo di maternità). Si evidenzia che sul totale dei congedi parentali il 66,7% è fruito da lavoratori e il 33,3 % da lavoratrici; la durata media dei congedi fruiti nel 2017 è stata pari a 32 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 351 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 per età al 31 dicembre	2015	2016	2017	
			MMS	uomini / donne
meno di 30 anni	12	9	17	13 / 4
tra 30 e 50 anni	249	225	208	168 / 40
tra 50 anni e 60 anni	321	335	305	278 / 27
oltre 60 anni		51	46	43 / 3
<b>Totale</b>	<b>582</b>	<b>569</b>	<b>576</b>	<b>502 / 74</b>

(% Personale per età sul totale al 31 dicembre)	2015	2016	2017	
			MMS	uomini / donne
meno di 30 anni	2,06%	1,58%	2,95%	76,47% / 23,53%
tra 30 e 50 anni	42,78%	39,54%	36,11%	80,77% / 19,23%
tra 50 anni e 60 anni	55,16%	49,91%	52,95%	91,15% / 8,85%
oltre 60 anni	0,00%	8,96%	7,99%	93,48% / 6,52%
<b>Totale</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	

lavoratori



# Formazione

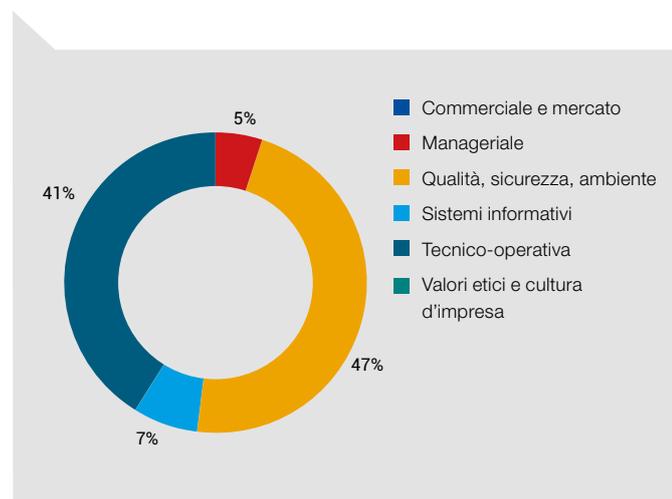
I percorsi formativi sono orientati al miglioramento della comunicazione interna, della coesione del gruppo e del benessere del clima aziendale, dello sviluppo delle capacità di gestione del cambiamento e di innalzamento dei propri standard quantitativi e qualitativi. L'Azienda è innanzitutto una realtà fatta da persone. Metterle al centro significa dare gli onori e oneri giusti per mantenere costante il livello di motivazione della singola risorsa. Il collaboratore, il dirigente, rappresenta l'unità di interfaccia con gli stakeholders esterni e per questo motivo deve essere al centro di un percorso di miglioramento costante e affinamento ampio delle competenze manageriali e dei tratti motivazionali.

Sviluppare un linguaggio comune, costruito su riferimenti, significati e valori condivisi, stimolare il senso di appartenenza attraverso una visione lungimirante, e orientare l'intero gruppo alla ricerca del miglioramento costante, è la mission di ogni azienda che fa del capitale umano il vero punto di forza della sua attività.

In più risultano fondamentali per il raggiungimento di qualsiasi obiettivo, le condizioni dell'ambiente in cui si opera. Lavorare in un contesto stimolante, motivati da un team creativo, aperto e disponibile, ritrovando le giuste gratificazioni quotidiane e il gusto di confrontarsi con nuove e ambiziose sfide, sono i presupposti di un'azienda che desidera lasciare un segno importante.

Infatti solo uno staff affiatato, capace di decidere e operare in autonomia ma sempre in sintonia con il resto del gruppo, può produrre lo scatto che consente a un'azienda di superare la concorrenza.

## Formazione professionale



Ore di formazione pro capite	2015	2016	2017
Dirigenti	37,1	56,3	22,3
Quadri	64,1	62,8	43,1
Impiegati	30,2	30,0	32,1
Operai	31,5	31,9	28,1
Lavoratori a progetto e con contratti di somministrazione	27,5		
uomini	30,9	32,5	31,6
donne	40,3	41,7	35,2
<b>Media</b>	<b>32,5</b>	<b>33,7</b>	<b>32,0</b>

Numero di lavoratori coinvolti in almeno un corso di formazione	2015	2016	2017
dirigenti	9	8	8
quadri	20	19	22
impiegati	216	210	221
operai	330	321	317
interinali, a progetto e altri	14		0
<b>TOTALE</b>	<b>589</b>	<b>558</b>	<b>568</b>

Ore di formazione totali	2015	2016	2017	% sul totale 2017
dirigenti	334	451	178	1%
quadri	1.281	1.193	948	5%
impiegati	6.522	6.666	7.084	38%
operai	10.400	10.239	9.129	49%
interinali, a progetto e altri	385	640	1120	6%
<b>TOTALE</b>	<b>18.922</b>	<b>19.188</b>	<b>18.459</b>	<b>100%</b>

## Sistema di gestione come strumenti per il miglioramento

Marche Multiservizi attraverso l'adozione di un Sistema di Gestione Integrato QSAE conforme agli standard certificati ISO 9001, OHSAS 18001, ISO 14001 ed ISO 50001 è impegnata nel miglioramento continuo dei propri servizi e nella gestione della dimensione Qualità, Sicurezza, Ambiente ed Energia.

La Politica QSAE dell'Azienda, approvata dal Consiglio d'Amministrazione il 06/11/2015, è ancora portatrice di impegni ed intenti verso tutti gli stakeholder, valorizzando anche gli aspetti di Sostenibilità e gestione oculata dell'Energia. Il Sistema QSAE è composto da 71 procedure e 109 istruzioni tecniche, aggiornate continuamente per sopraggiunti cambiamenti normativi, strutturali e/o di processo, tenendo sempre chiari i concetti e gli

aspetti legati alla sostenibilità. Tutti i documenti sono condivisi con il personale interessato professionalmente dalle procedure o istruzioni e sono comunque disponibili alla consultazione da una qualsiasi postazione informatica attraverso il portale intranet aziendale. Il sistema integrato supporta la Direzione nel monitoraggio dell'andamento dei processi anche attraverso indicatori strutturati (KPI), che vengono aggiornati e verificati con frequenza trimestrale (32) e con frequenza annuale (16) coinvolgendo tutti i reparti ed i servizi interessati. Gli indicatori attivi nel 2017 saranno oggetto di rivalutazione e revisione nel corso del 2018, con l'obiettivo di migliorare ed implementare il sistema di raccolta dati, adeguandolo alle nuove attività aziendali e al rispetto delle richieste provenienti dalla Capogruppo; nonché di allineare il sistema stesso alle modifiche organizzative apportate nel corso del 2016 e 2017.

Il processo di controllo tramite indicatori di processo e di qualità già attivato nel 2016 unendo le necessità dei Servizi, del Servizio Qualità e del Servizio Controllo di Gestione sta dando buoni risultati ottimizzando e semplificando il processo di raccolta dati e garantendo una più puntuale reportistica necessarie al Controllo di Gestione e al Servizio Qualità.

Gli obiettivi annuali prefissati con i KPI sono collegati a strumenti premianti e incentivanti. Nel 2017 l'azienda ha Pianificato 43 Visite Ispettive interne tramite la redazione del "Piano - Programma 2017" approvato ed autorizzato dall'Alta Direzione il 27 marzo 2017. I 43 audit pianificati sono stati implementati ed hanno raggiunto quota 49 e sono stati condotti da almeno 1 ispettore qualificato (Team Leader) Qualità o Ambiente eventualmente affiancato da Ispettori esperti Sicurezza e/o Energia con l'intento di ottimizzare il processo di verifica e di focalizzare più dimensioni. Le 49 visite ispettive includono anche le 2 visite effettuate presso i fornitori esterni con l'intento di coinvolgerli sempre più sugli aspetti fondamentali della sicurezza e sostenibilità oltre a garantire un servizio di qualità.

Nel 2017 sono state aperte 32 "Non Conformità" di cui 14 riferite a prodotto e le restanti 18 al miglioramento necessario dei processi.

Sono state attivate 99 "Azioni Correttive/Preventive" prevalentemente riguardanti miglioramenti di processi interni ed evidenziate 102 raccomandazioni con l'intento di apportare miglioramenti in particolare riguardanti processi legati alla sicurezza ed all'aggiornamento di documenti del Sistema Integrato. Conferma della buona permeazione del sistema Integrato, MMS nel 2017 ha subito Audit da Enti di Verifica esterni che hanno confermato le certificazioni ISO 9001:08, ISO 50001:11 e BS OHSAS 18001:07 per tutte le Funzioni Aziendali ed hanno riconfermato la Registrazione EMAS per tutta la Funzione Ambiente. Il proces-

Il 98,6% dei lavoratori sono stati coinvolti in almeno un corso di formazione nel 2017



so di conversione del certificato ISO 14001:04 alla nuova ISO 14001:15 iniziato nel 2016 per la Funzione Ambiente è terminato nel giugno 2017 ottenendo la nuova certificazione da parte dell'Ente di Certificazione DNV-GL. Nel finire del 2017 si è avviata un'attività di gap analysis per individuare tutte le attività da mettere in campo nel 2018 per rispondere a quanto richiesto dalla nuova norma ISO 9001:2015 con l'intento di ottenere il Passaggio entro luglio 2018

# Salute e sicurezza

IL presidio sul tema Salute e Sicurezza sui Luoghi di lavoro continua ad essere mantenuto ai massimi livelli di attenzione. Anche nel 2017 il 100% dei lavoratori ha beneficiato di un diffuso sistema di gestione per la sicurezza **certificato OH-SAS 18001:2007, la cui attestazione è stata rilasciata** dall'Ente Internazionale DNV-GL.

Anche grazie alla spinta e al metodo previsto dal sistema stesso, è proseguita l'azione di coordinamento e controllo in materia di sicurezza per tutti gli attori coinvolti a vario livello nei processi produttivi, estendendo anche ai fornitori il monitoraggio degli infortuni.

È stato mantenuto alto il numero dei sopralluoghi nei cantieri temporanei e/o mobili con 177 ispezioni, a fronte delle 195 nel 2016.

I sopralluoghi e la presenza in campo rappresentano il principale strumento per aumentare la cultura e la sensibilità sulla prevenzione e protezione. Azioni che hanno consentito di rafforzare competenze e consapevolezza dei lavoratori sui comportamenti corretti da tenere durante l'operatività, con particolare attenzione sul ruolo dei preposti ed operatori.

Si è proseguito nella costante verifica ed analisi degli avvenimenti accaduti coinvolgendo l'infortunato e i responsabili dei servizi.

Positive le ricadute della costante azione sui principali indici riguardanti gli infortuni. Il numero complessivo di infortuni diminuisce del 9,1% rispetto al 2016, ed è ancora più rilevante la riduzione dell'indice di frequenza -10,7. Peggiora leggermente l'indice di gravità che si attesta a 0,57 in aumento sul dato eccezionale del 2016 ma in tendenza decrescente -47% su media dell'ultimo triennio e del -81% nel decennale di sostenibilità.

## Infortuni ai minimi storici nel 2017

L'indice di frequenza di infortunio (18,8) è sceso al valore più basso dalle origini. Le iniziative di miglioramento e prevenzione per salvaguardare le condizioni di salute e sicurezza, insieme alla continua attività di formazione e addestramento, si sono sommate a interventi

specifici di miglioramento dei mezzi e delle attrezzature. Tra le iniziative più rilevanti, i progetti Progetto Safety Culture in MMS hanno stimolato i lavoratori a comportamenti virtuosi e proattivi sia durante l'attività lavorativa sia in altri contesti della vita quotidiana.



Indice di frequenza degli infortuni (numero infortuni/ore lavorate x 1.000.000)

Gli infortuni nel percorso casa-lavoro sono circa il 22,7% del totale in linea con anni precedenti e restano la seconda causa di infortunio dopo le cadute e scivolate a terra che, nel 2017, hanno subito un netto calo.

## Progetto Safety Culture

Il progetto Safety Culture attivato nel 2015 ha visto nel 2017 lo svolgimento di diversi incontri sia con i rappresentanti identificati per la Funzione Reti sia con i rappresentanti identificati per la Funzione Ambiente. Il personale operativo è stato coinvolto nella gestione e risoluzione di diverse anomalie dallo stesso evidenziato all'interno del gruppo di lavoro. Ci si ripropone di rinnovare il progetto riproponendolo anche per l'anno 2018, garantendo una rotazione dei rappresentanti dei lavoratori.

**-81%**  
nei 10 anni

Indici di infortunio*	2015	2016	2017	Differenza 2017 su 2016
Indice di frequenza	46,7	21	18,8	-10,7%
Indice di gravità	1,87	0,39	0,57	47,6%
Indice di incidenza	7,5	3,4	3,1	-8,1%
Durata media degli infortuni (gg)	40	18,5	30,4	62,5%
Numero di infortuni	44	20	18	-10,0%
di cui numero di infortuni in itinere	0	6	5	-16,7%
Numero segnalazione mancati infortuni "near miss"	7	14	13	-7,1%

Tutti gli indici sono calcolati considerando solo gli eventi superiori a 3 gg e senza itinerario. L'indice di frequenza è pari al numero di infortuni diviso per i milioni di ore lavorate. L'indice di gravità è pari ai giorni di assenza per infortunio diviso per le migliaia di ore lavorate. L'indice di incidenza è pari al numero di infortuni diviso per il numero di lavoratori per cento. Sono stati considerati gli infortuni denunciati all'Inail di durata superiore a tre giorni. I dati si riferiscono alle società: Marche Multiservizi, Uniflotte e Marche Multiservizi Falconara pari al 100% della forza lavoro.

Lo sguardo sugli indici di infortuni delle due aziende consolidate nella presente rendicontazione evidenzia come in termini di Indice di frequenza infortuni il perimetro della sola Marche Multiservizi registra un Indice di Frequenza di 16,6% che la collocherebbe tra le migliori utility nel contesto nazionale. Mentre essendo MMS Falconara nata nel 2017 non è possibile un confronto storico. Sulla controllata si registrano 4 eventi per un totale di 25 giorni di assenza e che per le 116 mila ore lavorate dai 74 dipendenti descrivono gli indici sotto riportati.

Si precisa che gli infortuni occorsi sono riferiti 1 solo ad una donna per 78 gg., i restanti tutto genere maschile.

### BENCHMARK

**MMS fa scendere i propri infortuni sotto la media delle utility**

L'analisi di confronto realizzata da Utilitatis tra le principali utility italiane sull'indice di frequenza degli infortuni, con durata superiore a tre giorni, afferma che i risultati per MMS (21 nel 2016) è migliore di circa il 17% rispetto alla media delle sei aziende considerate pari a 25,4.

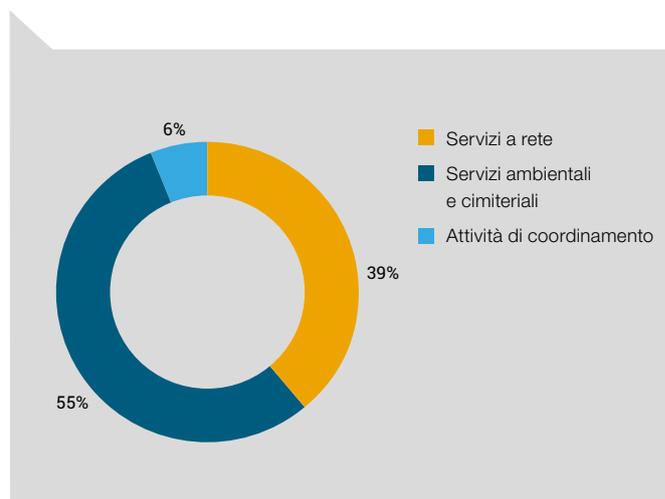
Indici di infortunio 2017 Società del gruppo	Tot Gruppo MMS	MMS	MMS Falconara
Indice di frequenza	18,8	16,6	34,5
Indice di gravità	0,57	0,62	0,22
Indice di incidenza	3,1	2,8	5,4
Durata media (gg)	30,4	37,3	6,3

Le cause riscontrate in Marche Multiservizi sono quelle tipiche delle aziende di settore, come, ad esempio, scivolamento e movimentazione manuale carichi.

Il coinvolgimento e la sensibilizzazione in atto a tutto il personale a partecipare attivamente alla sicurezza continua a trovare conferma con le segnalazioni di mancato infortunio (near miss) che si attestano a 13 pari a circa il 57% degli eventi reali in linea con il 2016 dopo il forte aumento del 2015. Anche le analisi delle segnalazioni coinvolgendo i servizi risulta, essere strumento aperto di vigilanza e controllo.

Indici di frequenza per aree*	2015	2016	2017
servizi a rete	40,3	14,1	26,0
servizi ambientali e cimiteriali	80	32	36,0
attività di coordinamento e varie	12,2	15,7	4,0

### Indice di frequenza per servizi



Gli infortuni continuano ad interessare prevalentemente le attività di IA per oltre il 55% dei casi e per circa il 39% i servizi a Rete e solo il 6% i servizi di coordinamento e vari. Con gli Indici di frequenza che comunque nel corso del 2017 migliorano come tendenza del triennio in tutti i settori specie nei servizi Ambientali in cui l'indice scende di oltre il 40% dalla media 2015-17.

Gli infortuni che hanno interessato i fornitori nell'espletamento delle proprie attività per Marche Multiservizi sono stati 38, 18 in più rispetto al 2016. Il tema è tenuto costantemente monitorato sia per gli aspetti delle cause sia delle modalità.

Infortuni ditte appaltatrici e terzi	2015	2016	2017
Infortuni sul lavoro di lavoratori di ditte appaltatrici e terzi	18	19	38

Anche sul fronte della sorveglianza sanitaria rimane alta la vigilanza. Il Medico Competente, nel corso del 2017, ha effettuato oltre 439 visite, preventive e periodiche, e 1.144 accertamenti Sanitari in base al Protocollo Sanitario aggiornato in funzione dei rischi espressi nel Documento di Valutazione dei Rischi (art. 28 del D.Lgs. 81/2008).

Accertamenti sanitari	2015	2016	2017
Visite mediche preventive e periodiche (comprese eventuali spirometrie e audiometrie di base)	355	421	439
Visite videoterminalisti	63	78	96
Analisi di laboratorio e prestazioni ambulatoriali particolari (esami ematochimici, rx, specialistiche in genere)	1903	1092	1144
Domande di Malattie professionali effettuate nell'anno	3		0

lavoratori

Gli infortuni ai minimi storici indice di frequenza al **18,8%** -81% dal 2008



# 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 2017, del valore medio lordo di euro 1.550,00, di quadri, impiegati e operai è definito nel Contratto Collettivo Integrativo del Gruppo Hera.

**L'importo del premio sarà articolato in tre parti e sarà attribuito:**

- > per la prima parte in correlazione all'incremento di redditività prevista dal Gruppo Hera (MOL Consolidato di gruppo) peso 50%
- > per la seconda parte in correlazione all'incremento della redditività (MOL/addetti) prevista per ciascun gruppo societario - peso 18%
- > per la terza parte, sulla base del raggiungimento di specifici obiettivi relativi ad incrementi di produttività/qualità/efficienza/innovazione - peso 32%

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 2017 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 2017 l'azienda ha continuato ad utilizzare come sistema premiante per Dirigenti

e Quadri, quello della Balanced Scorecard (BSC). Ad ogni Dirigente e Quadro aziendale sono stati assegnati progetti/obiettivi suddivisi tra le linee portanti del Piano Industriale. Per ciascun progetto obiettivo sono previsti indicatori, target di riferimento, azioni per l'attuazione e relative scadenze.

In aggiunta ai progetti obiettivo, sono stati attribuiti obiettivi economici (per Dirigenti e Direttori) e valutazione basata sui dettami 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 52,20% rispetto a quello previsto dal minimo contrattuale (Contratto Confservizi).

Retribuzioni dirigenziali	2015	2016	2017
Minimo contrattuale (A)	4.846	5076	<b>5076</b>
Minimo Marche Multiservizi (B)	5.800	5800	<b>6261</b>
Differenza % (B:A)	19,68%	14,26%	<b>23,34%</b>
Stipendio medio MMS (C)	7.111	7347	<b>7726</b>
Differenza % (C:A)	46,74%	44,74%	<b>52,20%</b>

Lo stipendio medio di operai, impiegati e quadri è sensibilmente superiore al minimo contrattuale. Quello medio applicato da Marche Multiservizi è superiore del 15,00 % per i quadri, del 16,00 % per gli impiegati e del 15,00% per gli operai.

Retribuzioni	2015					2016				
	Stipendio minimo contrattuale (A)	Marche Multiservizi (B)	Differenza % (B/A)	Stipendio medio Marche Multiservizi (C)	Differenza % (C/A)	Stipendio minimo contrattuale (A)	Marche Multiservizi (B)	Differenza % (B/A)	Stipendio medio Marche Multiservizi (C)	Differenza % (C/A)
operai, impiegati e quadri	2.930	3.211	10%	4.089	40%	2930	3301	12,66	4220	44,02%
Impiegati	1.599	1.654	3%	2.562	60%	1599	1667	4,25	2584	61,60%
Operai	1.439	1.559	11%	2.123	48%	1439	1559	8,34	2150	49,40%

Retribuzioni	2017				
	Stipendio minimo contrattuale (A)	Marche Multiservizi (B)	Differenza % (B/A)	Stipendio medio Marche Multiservizi (C)	Differenza % (C/A)
Operai, impiegati e quadri	2988	3721	12%	4411	15%
Impiegati	1630	1705	10%	2580	16%
Operai	1468	1598	11%	2202	15%

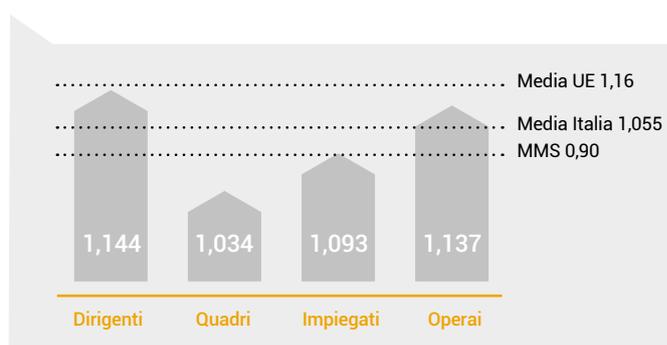
Retribuzioni medie	2015	2016	2017
	Rapp stipendio (RAL) Uomo/Donna	Rapp stipendio (RAL) Uomo/Donna	Rapp stipendio (RAL) Uomo/Donna
Dirigenti	1,01	0,94	<b>0,93</b>
Quadri	0,97	0,93	<b>0,89</b>
Impiegati	1,02	1,03	<b>1,04</b>
Operai	1,14	1,14	<b>1,13</b>
<b>Totale</b>	<b>1,02</b>	<b>0,98</b>	<b>0,90</b>

### Parità di genere negli stipendi di Marchemultiservizi

Migliora il rapporto dello stipendio Uomo/Donna, calcolato sulla base della RAL annuale, che in assoluto nel 2017 raggiunge 0,90 dato migliore sia della media italiana di 1,055 che della media del panel di 1,09 descritti dell'analisi di benchmarking della sostenibilità condotta da utilities nel 2017 sulle principali utility italiane.

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.

### Responsabilità sociale - retribuzione lorda per genere - rapporto tra stipendi lordo maschile e femminile



### Differenza di genere negli stipendi MMS sopra la media nazionale

il rapporto tra stipendio uomo/donna raggiunge il **90%**

#### Dirigenti



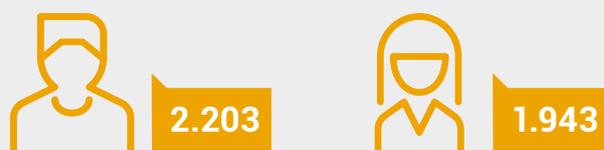
#### Quadri



#### Impiegati



#### Operai



# Dialogo interno e relazioni industriali

A tutti i lavoratori vengono applicati i Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro (CCNL), che definiscono anche le regole e le modalità per la gestione delle relazioni sindacali nei diversi livelli di rappresentanza: nazionale, territoriale e aziendale.

Nel corso del 2017 sono stati sottoscritti i seguenti accordi sindacali:

> **In data 2 febbraio 2017** è stato sottoscritto l'accordo relativo all'utilizzo di sistemi di localizzazione della posizione degli automezzi aziendali "black box" e l'installazione della strumentazione relativa al progetto Hergo Ambiente.

> **In data 9 marzo 2017** è stato sottoscritto l'accordo relativo alle "chiusure aziendali anno 2017" con il quale è stato stabilito la chiusura aziendale di n. 3 giornate nell'anno 2017 al fine di garantire lo smaltimento delle ferie di tutto il personale.

> **In data 11 luglio 2017** è stato sottoscritto l'accordo che ha previsto, per i dipendenti ai quali si applica il contratto gasacqua, il superamento dei trattamenti/indennità (cloro, odorizzante, acque reflue e guide) obsoleti e non più rispondenti a condizione operative di reale disagio con un ad personam stabilito in base a quanto previsto dal nuovo CCNL.

> **In data 13 ottobre 2017** si è siglato un verbale d'incontro relativo all'espletamento della procedura di esame congiunto relativo al cessione di ramo d'azienda, da Marche Multiservizi Spa a Hera Comm Marche Srl con relativo trasferimento di n. 14 lavoratori a decorrere dal 1° gennaio 2018.

È stato inoltre approvato il piano di formazione e con esso sono stati sottoscritti 3 accordi:

**1) "lavorare in team"**, Il progetto formativo si pone l'obiettivo di rafforzare la capacità di analisi dei bisogni del cliente, comprendere cosa significa progettare un servizio/prodotto in grado di soddisfare le aspettative del cliente, acquisire metodi e strumenti per la progettazione di servizi di qualità, favorire il confronto e la conoscenza reciproca utili a trovare sempre nuove soluzioni che generano valore per il cliente, creare un clima di collaborazione ed integrazione tra le persone che aiuti nel perseguire l'obiettivo dell'eccellenza e consolidare la modalità di approccio e di gestione della relazione con il cliente.

**2) "Mission is possible"**, Il progetto formativo si pone l'obiettivo di completare ed accrescere le competenze del personale coinvolto per migliorare e aumentare la consapevolezza in materia di comportamenti efficaci ai fini della sicurezza e di lavoro in Team.

**3) "Gli opposti si toccano"** Tale progetto si pone l'obiettivo di completare ed accrescere le competenze del personale coinvolto, migliorando ed aumentando la consapevolezza e la capacità di gestione delle situazioni, con l'obiettivo di migliorare il

clima e favorire i rapporti interni. Nel dettaglio la formazione è rivolta agli impiegati, e coinvolgerà circa 220 persone suddivise in 4 edizioni della durata di una giornata.

I provvedimenti disciplinari sanzionati nei confronti di lavoratori del Gruppo Marche Multiservizi, conformemente a quanto indicato nei contratti nazionali di lavoro applicati, sono stati 10.

Si è trattato di richiami verbali o scritti (4 casi), di trattenute sullo stipendio per multa (3 casi per un totale di 122 euro) e di 3 sospensioni temporanee dal lavoro.

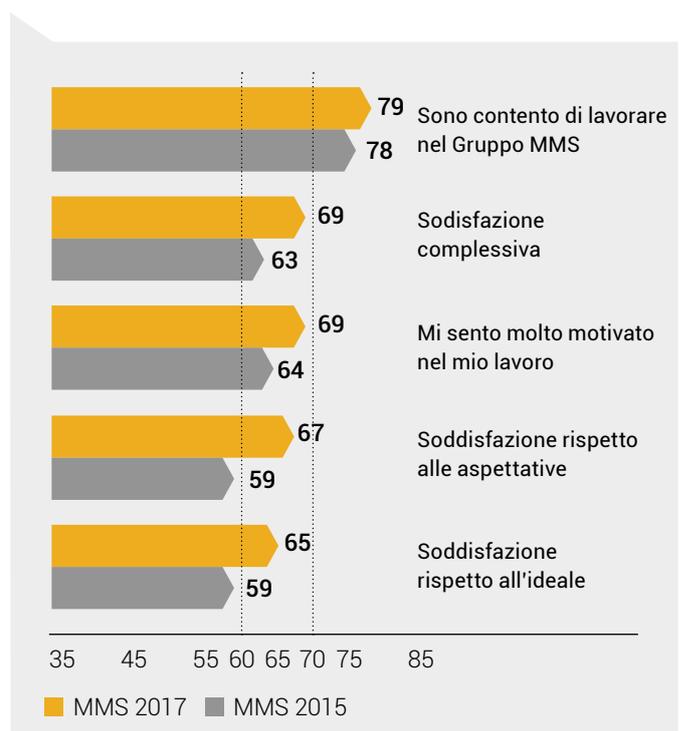
## Indagine di clima, soddisfazione in crescita

L'indagine di clima è un'iniziativa di ascolto che MMS ha scelto di svolgere ogni due anni unitamente al Gruppo Hera. Consente a tutti i dipendenti di esprimere il loro parere e grazie alle indicazioni ricevute è possibile individuare e mettere in campo specifiche azioni per migliorare il clima in azienda e la qualità del lavoro.

## La partecipazione all'iniziativa

Redemption struttura	personale n° 2017	% rientri 2017	elaborati n° 2017
<b>Totale MMS</b>	<b>609</b>	<b>80,3%</b>	<b>481</b>
Redemption struttura	personale n° 2015	% rientri 2015	elaborati n° 2015
<b>Totale MMS</b>	<b>582</b>	<b>66,3%</b>	<b>384</b>

L'indicatore di clima aziendale include due dimensioni: la soddisfazione e la motivazione del personale



Punteggio medio (scala 0-100)

### Circolo ricreativo CRAL Marche Multiservizi

Il CRAL (Circolo Ricreativo Aziendale Lavoratori) è un organo unitario, al servizio del personale dell'azienda e gestito da rappresentanti eletti da tutti i lavoratori. Attraverso il CRAL, MMS contribuisce alle attività ricreative, culturali, turistiche, sociali e sportive dei dipendenti, a cui hanno diritto a partecipare anche i loro familiari ed amici, oltre ai pensionati dell'azienda. Il CRAL realizza diverse iniziative, direttamente o mediante convenzioni stipulate in base a criteri che garantiscano economicità e qualità del servizio.

Le attività del Circolo vengono pubblicate sul portale intranet Noi MMS e comunicate ai dipendenti tramite e-mail.

Iscritti al Cral	2015	2016	2017
Lavoratori iscritti al circolo ricreativo aziendale sul totale dei dipendenti	509	490	572
Familiari	283	281	324
Pensionati	16	17	20
<b>Totale</b>	<b>808</b>	<b>788</b>	<b>916</b>

L'indagine di clima del 2017 evidenzia un indice di soddisfazione complessiva di 69





# Azionisti e finanziatori

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 esaustive 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 ha adottato 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.

%	2015	2016	2017
Comuni ed altri enti pubblici	50,01%	50,01%	50,01%
Soci non pubblici	49,99%	49,99%	49,99%
<b>Totale</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

La politica dei dividendi proposta dal Consiglio di Amministrazione ed approvata dai Soci ha garantito pagamenti in crescita nel triennio.



Nel corso del 2017 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 0,82 milioni di €.

Finanziatori (migliaia di euro)	2015	2016	2017
Debiti verso banche	49.045	42.235	39.576
Altri debiti	46.349	43.800	54.719
Totale debito	95.394	86.035	94.295
di cui a breve	64.904	51.611	63.106
di cui a medio/lungo	30.490	34.424	31.189

# 5

## Ambiente e generazioni future



**-5,7%**



di energia utilizzata  
-5,7 % di energia  
rispetto 2013 avvio ISO 50001

**57**



Mezzi  
55 alimentati a metano  
2 mezzi elettrici

**62,11%**



Percentuale raccolta  
differenziata

**589**



Studenti coinvolti in progetti  
di educazione ambientale

# Obiettivi

# Risultati

# Target futuri

avevamo detto di fare	abbiamo fatto	faremo
Usi sostenibili della risorsa idrica. Miglioramento attività di ricerca perdite	Proseguita azione su bonifiche reti, ricerca perdite su 575,5 km di rete. Proseguita la distrettualizzazione. Avviata una sperimentazione ricerca perdite con satellite. Contenimento degli usi Idrici nell'imp. di San Francesco.	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Proseguire bonifiche ricerca perdite e distrettualizzazione reti: aumentare del 30 % le bonifiche - mantenere il livello di rete idrica ispezionata al 13%.</li> <li>&gt; Completare l'azione di risparmio acqua nel Potabilizzazione di San Francesco.</li> </ul>
Proseguire il progetto di raccolta RSU domiciliare riducendo le quantità dei rifiuti smaltiti in discarica	Proseguito progetto su raccolta RU domiciliare con % raccolta differenziata al 62,11%.	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Avvio della Raccolta domiciliare RU per almeno 90 % dei Comuni gestiti.</li> <li>&gt; Raccolta differenziata &gt; 65% su intero territorio</li> <li>&gt; Avvio del progetto «Cambia il Finale» aumentare gli ingombranti avviati al riutilizzo</li> </ul>
Diminuzione RSU smaltite in discarica	Ridotto il conferimento in discarica da 40,7% al 34,9% con un conferimento tal quale del 9,1%	Contenimento dello smaltito tale quale nelle discariche: < al 33% del totale raccolto e del 9% tal quale.
Progetto per la realizzazione di un impianto di trattamento meccanico biologico	Progettazione preliminare subordinata all'approvazione nuova pianificazione AATA.	Supportare con i necessari progetti e documenti tecnici l'approvazione della nuova pianificazione degli impianti di competenza AATA.
Estensione app "Il Rifiutologo"	Rinviato al 2018 per integrazione funzionale con nuovo sito	Attivazione Rifiutologo
Automazione impianto di potabilizzazione di San Francesco	Completato l'intervento per la 1° linea ed è in corso il completamento della 2° linea	Completamento dell'intervento
	Effettuati due tavoli di ascolto su media locale e Opinion Leader	Definizione di Tavole rotonde, incontri ed eventi con focus: piano industriale; risultati economici; Politiche e Reporting di sostenibilità; Sostegno ai progetti di educazione ambientale.
Proseguire la progettazione dell'impianto di Borgheria a Pesaro e iter autorizzativo. Completare i lavori di adeguamento e potenziamento del Dep di San Costanzo	Chiuso il progetto definitivo e avviato l'iter autorizzativo. Terminato e messo in funzione nel mese di luglio	Potenziamento depuratore Borgheria Conclusione progetto esecutivo e avvio gara d'appalto
	Impianto Cà gugliemo completamente capping definitivo.	Contenimento dell'8% la produzione di percolato su media ultimi tre anni a) Cà Lucio Realizzazione di pozzi drenanti esterni all'impianto per limitare l'apporto di acque esterne; b) Cà Guglielmo completamento capping definitivo.
Avvio guida "MMSOSTiene"	Abbiamo fatto nel Dicembre pubblicato	Estensione sistema certificazione ambientale al: - CDR - Cagli, Frontone, Gabicce, Sassocorvaro, Mercatale e Urbania
		Incrementare entro il 2021 il tasso di riciclo al 59% (nel 2016 eravamo al 46%) e il tasso di riciclo degli imballaggi al 70% (siamo già a 75%).

# Produzione e distribuzione di acqua

Marche Multiservizi garantisce la distribuzione di acqua potabile a 280.992 cittadini su 49 comuni della provincia di Pesaro 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 33,03 milioni di m<sup>3</sup>, in contrazione di oltre il 0.5% rispetto all'immesso nel 2016 che ha risentito anche della crisi idrica registrata nell'estate 2017 ma che si è risentita sino all'ottobre inoltrato per tornare alla normalità solo nel Dicembre. Le basse precipitazioni hanno ridotto i prelievi da sorgente di circa il 4.5% e hanno richiesto lo sfruttamento massimo di tutti i punti di adduzione anche di impianti piccoli e bassa resa a cui si aggiungono i maggiori guasti in più nel bimestre giugno/luglio 2017 condizionati dall'aridità dei terreni che si ritirano e creano assestamenti del suolo differenti (34% in più nel bimestre giugno/luglio 2017). Alcuni numeri aiutano a comprendere l'impegno richiesto all'azienda per continuare in tale contesto a garantire la continuità del servizio: si sono dovuti svolgere rispetto allo stesso periodo del 2016 oltre 3000 viaggi in più con autobotte per un monte ore cresciuto di oltre 8000. Si è reso necessario l'utilizzo di circa 3.200 Mwh di energia elettrica in più per prelevare, trattare e sollevare acqua con un impatto economico dell'ordine di 0,5 mln di euro che uniti ai costi sostenuti per il trasporto dell'acqua con autobotti e per le riparazioni straordinarie ha portato un aggravio di costi per circa 1,7 mil di euro.

milioni di mc	2015		2016		2017	
Acqua superficiale	18,8	55,2%	17,8	53,4%	18,3	55,4%
da falda	6,0	17,8%	6,5	19,6%	7,3	22,1%
da sorgente e fonti minori	9,2	27,0%	9,0	27,0%	7,4	22,5%
<b>Totale</b>	<b>34,03</b>	<b>100,0%</b>	<b>33,26</b>	<b>100,0%</b>	<b>33,03</b>	<b>100,0%</b>

Nel 2017 aumentar i prelievi da Falde e Sorgenti che a causa della crisi idrica si sono abbassati al 42,6% del totale necessariamente compensati dal prelievo da superficie che con la crisi idrica del 2017 è arrivato al 55,4% tra i massimi storici.

Sorgenti, Pozzi e Fiumi presenti nel territorio di attingimento sono fortemente condizionati dalle precipitazioni atmosferiche con preoccupazione continua da parte dell'azienda nella continuità dell'erogazione se gli inverni sono poco nevosi e le estati siccitose. Appena il 19,9% dell'acqua distribuita viene prelavata da Falde in profondità che risentono in modo ridotto della stagionalità.

## I territori verso un approvvigionamento più bilanciato, sicuro e continuo

La grande spinta di Marche Multiservizi degli ultimi anni sembra aver sbloccato l'avvio delle attività necessarie per ridisegnare l'approvvigionamento idrico nei territori serviti in modo più sicuro e continuo per il territorio. Nel corso del 2017 grazie all'impegno di MMS assieme all'AATO, alla Regione Marche e stata avviata la Progettazione di tre importantissimi interventi che dovrebbe portare a ridurre sensibilmente la vulnerabilità e criticità del sistema di approvvigionamento provinciale attuale.

Nello specifico i progetti prevedono la realizzazione di due nuovi Pozzi nel comune di Fossombrone in località San Lazzaro e Sant'Anna e la manutenzione straordinaria con il completo rifacimento della testa pozzo e relativo piping del "Pozzo del Burano" nel comune di Cagli.

Gli studi sin ora condotti hanno individuato nel comune di Fossombrone, un rilevante acquifero su cui andare a realizzare due pozzi profondi, siti in località Sant'Anna e San Lazzaro di profondità rispettivamente di 420 e 170 metri. Tali opere

avviate nel 2018 consentiranno l'approvvigionamento di circa 300 l/s dall'acquifero profondo, solo dopo il completamento e buon esito del piano di monitoraggio che darà l'avvio anche alle opere infrastrutturali necessarie per immettere la risorsa idrica nei relativi acquedotti.

Parallelamente sempre nel 2018 è stata avviata la progettazione definitiva ed esecutiva per il rifacimento completo della testa del "Pozzo del Burano" per la messa in sicurezza del pozzo artesiano che presenta una pressione di oltre 23 Bar ed il cui utilizzo è strategico in caso di emergenza idrica. La costruzione del nuovo impianto prevede l'utilizzo di materiali di elevata qualità e resistenza perfettamente integrati con un lay-out attento a minimizzare gli impatti ambientali e visivi considerato che si inserisce in un contesto di elevato pregio naturalistico. I tre interventi descritti dal costo globale di circa 2,4 mil € verranno realizzati nel 2018 con un finanziamento del Ministero dell'Ambiente e tutela del territorio.

Già nel prelievo che avviene negli invasi gestiti da ENEL l'approvvigionamento sconta aggravii di costi previsti dal gestore per compensare la mancata produzione di energia elettrica.

È importante sottolineare che la potabilizzazione delle acque superficiali richiede impianti specifici per il trattamento e l'impiego di diversi prodotti chimici oltre ad una gestione complessa ed articolata aumentando fortemente i costi dei trattamenti che incidono anche sul prezzo medio di vendita all'utenza finale.

Gli invasi di raccolta utilizzati per l'attingimento dell'acqua grezza sono di proprietà dell'ENEL che chiede cifre importanti ogni metro cubo di acqua prelevata giustificandoli come mancata produzione di energia elettrica.

Oltre il 90% dell'acqua potabilizzata proviene dagli impianti di trattamento delle acque superficiali proviene dall'impianto di S. Francesco di Saltara che captata dagli invasi di Enel di Ponte degli Alberi e di Tavernelle. La produzione è di oltre 47.000

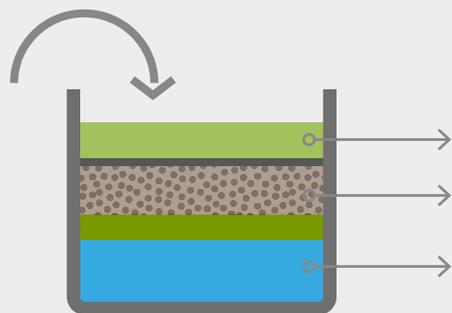
m<sup>3</sup>/giorno per un totale annuo di 17,0 milioni di m<sup>3</sup> immessi in rete. Altri sei impianti minori presenti sul territorio servito contribuiscono ai trattamenti di vario tipo (chimico-fisico ad osmosi inversa), per altri 2,7 milioni di metri cubi di acqua potabilizzata e distribuita, mentre solo 8,2 milioni di metri cubi di acqua distribuita vengono solo clorato e rilanciati essendo già di ottima qualità provenendo da sorgenti o altri sistemi.

### Intervento di innovazione nella potabilizzazione per contrastare le alghe

Tra le varie criticità verificatesi per la crisi idrica del 2017 si evidenzia anche la formazione di concentrazioni elevate di un fenomeno algale sull'acqua in arrivo al Potabilizzatore di San Francesco. La presenza di alghe al di sopra del limite critico di 1.000.000 unità/litro rappresenta un serio problema per il rapido intasamento dei filtri a sabbia. Si è intervenuto oltre che con l'apertura del pozzo del Burano con un due Interventi di innovazione nel processo di potabilizzazione.

L'innalzamento del valore limite di Intasamento (Deltapi) da 1,00 metri a 1,70 metri, incrementando così la durata dei filtri che

è passata da 30 a 70 ore per ogni batch produttivo!



acqua grezza (contenente alghe)  
strato di alghe depositate sul setto filtrante  
acqua filtrata

E con l'Ottimizzazione della flocculazione (processo di chiarificazione) attraverso l'utilizzo sperimentale di polielettroliti ali-

mentari certificati come coadiuvanti al processo di chiariflocculazione.



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 passando per innovazione e automazione. Dal 2012 è in corso una continua ottimizzazione della modalità di prelievo dell'acqua riducendo l'uso di impianti di sollevamento. I risultati in termini di consumo di energia elettrica per metro cubo di acqua trattata sono stati evidenti (.....-25% nel triennio) e - 4% in termini di utilizzo di acqua. 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 dell'ordine del 30% (da 1.280 t del 2013 a 815 t del 2017). Importante anche per le positive ricadute ambientali indirette. Nel 2017 è stata anche realizzato circa il 60% del progetto di Automazione dell'impianto di potabilizzazione di Saltara con il completamento della prima linea e l'avvio della seconda che si concluderà nel 2018, e che porterà l'impianto ad un monitoraggio e controllo continuo con i più alti standard in modo da ottimizzare ulteriormente la potabilizzazione migliorandone le prestazioni e i costi gestionali.

Il monitoraggio della risorsa idrica è un aspetto di notevole importanza ai fini della tutela delle acque. Nel 2017 sono state eseguite 6833 di analisi sulle acque potabili distribuite con oltre 58.380 parametri in aumento di circa il 13,5% sull'anno precedente che hanno garantito il mantenimento della qualità dell'acqua come meglio descritto nel cap 2 e nel Rapporto "in Buone Acque".

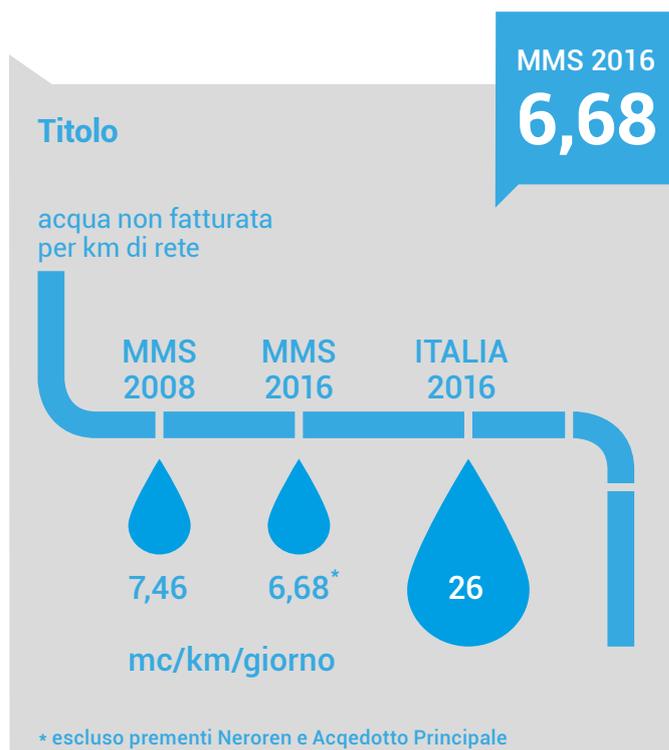
Nel 2017 anche per la crisi idrica, sono stati immessi in rete 230 000 metri cubi in meno del 2016 e che ha condizionato anche il Bilancio Idrico dei territori gestiti facendo salire le perdite al netto degli errori di misura e delle perdite amministrative sono state 10,8 mil di m3 (32,8%) ma il dato parametrato alla lunga e complessa rete del territorio (4.600 chilometri interamente mappata nel GIS di cui 4509 distributive ) porta ad una perdita unitaria espressa mc/km di rete /giorno di 6,68 in linea con il 2016 e decisamente basso anche nel contesto nazionale (Studio su Sostenibilità utilitatis 2017).

### Acqua distribuita (milioni mc)

	2015	2016	2017
immessa in rete	34,03	33,26	<b>33,03</b>
di cui fatturati all'ingrosso ad altri sistemi d'acquedotto	5,66	5,57	<b>5,37</b>
di cui fatturati alle utenze	16,43	16,51	<b>16,32</b>
di cui non fatturati	11,93	11,19	<b>11,34</b>
perdite globali di rete (perdite apparenti e fisiche)%	35,1%	33,6%	<b>34,3%</b>

### Bilancio corretto con errori di misura e amministrativi

	2015	2016	2017
immessa in rete	34,03	33,26	<b>33,03</b>
di cui fatturati all'ingrosso ad altri sistemi d'acquedotto	5,66	5,57	<b>5,37</b>
di cui distribuiti	17,03	17,00	<b>16,82</b>
di cui non contabilizzati	11,34	10,70	<b>10,84</b>
perdite di rete senza errori di misura e amministrativi %	33,3%	32,2%	<b>32,8%</b>



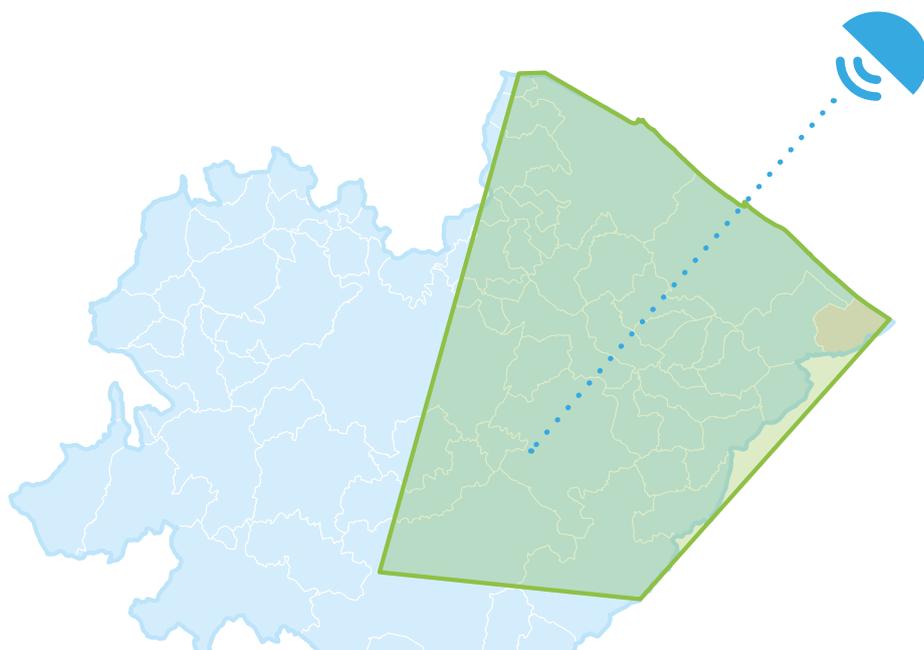
## Innovazione e impegno quotidiano: le armi di MMS contro le perdite e le rotture delle reti idriche

Innovazione, professionalità, tecnologia e impegno quotidiano sono le "armi" che Marche Multiservizi ogni giorno mette in campo per contrastare le difficoltà causate dalla forte siccità di quest'estate che, oltre a causare difficoltà nell'approvvigionamento idrico, ha generato anche decine di rotture e guasti alle reti idriche che servono il territorio. L'assenza di precipitazioni piovose rende aridi i terreni che si ritirano e creano assestamenti del suolo differenti. Il bimestre giugno/luglio 2017, rispetto allo stesso periodo del 2016, ha registrato il 34% di guasti in più nel territorio di competenza di Marche Multiservizi prontamente riparate dalle squadre reperibili in tutti i territori gestiti. Alcuni numeri per comprendere l'impegno richiesto all'azienda per continuare a garantire la continuità del servizio a fronte della crisi.

Per ridurre le perdite idriche inoltre vengono effettuati da MMS interventi di distrettualizzazione e regolazione della pressione di rete. Le aree in cui si rilevano le perdite più rilevanti vengono "isolate" e viene erogata acqua da un solo punto di immissione. La pressione della rete viene abbassata e questo consente di non interrompere la fornitura del servizio idrico, di ridurre i consumi e, soprattutto, grazie alla minor pressione di ridurre il rischio di rotture e perdite. Ma grazie anche all'esperienza sull'innovazione derivante dall'appartenenza ad uno dei principali gruppi italiani nel SII, la lotta alle perdite delle reti idriche sperimenta tecnologia di ultima generazione. Marche Multiservizi da settembre 2017 ha

utilizzato il sistema satellitare per scovare le perdite occulte delle reti idriche (fuoriuscite d'acqua non visibili). La tecnologia si basa sull'analisi delle immagini di una scansione del sottosuolo acquisite dal satellite il quale rileva alcuni elementi che possono essere indicativi di una perdita come, ad esempio, l'eventuale presenza o meno di cloro. I dati ottenuti vengono ripuliti dalle informazioni distorte e incrociati con lo schema della rete acquedottistica creando una mappa dove sono evidenziati i punti della rete in cui sono presenti possibili perdite. La vera e propria ricerca di fughe in loco viene svolta in seguito con i metodi tradizionali ma, grazie alla precisione del nuovo sistema, in ambiti assai più circoscritti. La sperimentazione che ha interessato tutta la zona sud della provincia di Pesaro: i centri abitati di Orciano, San Giorgio di Pesaro, Piagge, San Costanzo Mondavio, Fossombrone Isola del Piano, Montefelcino Serrungarina Saltara Mombaroccio, Monteciccardo e parte di Pesaro per circa 1.600 km di rete idrica ed ha permesso di individuare e riparare circa 60 rotture per quanto riguarda il 2018 è in corso di valutazione la prosecuzione del progetto.

Marche Multiservizi esegue ogni anno controlli su circa il 13% della rete gestita (oltre 4.500 km). L'ausilio della nuova tecnologia, che da settembre verrà applicata in via "sperimentale" nella rete che serve Terre Roveresche e le aree limitrofe, consentirà di ottenere performance migliori nell'individuazione delle perdite delle reti idriche.



Il contrasto al fisiologico aumento delle perdite dovute principalmente all'invecchiamento degli acquedotti è stato contrastato con tre azioni principali: Bonifiche reti; Ricerca perdite; Distrettualizzazione e monitoraggio delle reti e dei volumi oltre chiaramente al pronto intervento nei guasti. Nel 2017 la percentuale di rete sottoposta a ricerca attiva è stata come da programmazione del 12,5%. Inoltre, Marche Multiservizi ha proseguito con la bonifica delle reti investendo nel SII oltre 6 min di euro.

	2015	2016	2017
Percentuale di rete sottoposta a ricerca attiva di perdite (%)	13,6%	12,8%	<b>12,5%</b>
Lunghezza di reti sottoposte a ricerca attiva di perdite (km)	620	585	<b>576</b>
Lunghezza totale reti di acquedotto (km)	4.549	4.554	<b>4.600</b>

Relativamente alle perdite amministrative e al miglioramento del sistema di misura, nel 2017 l'Azienda ha continuato il piano di sostituzione programmata dei contatori con l'installazione di 13.488 (+42% su 2016) contatori di nuova generazione a rulli protetti e con un alto standard di precisione della misura (classe C) (nel rispetto del piano ATO - Precisione misura).

Contatori acqua sostituiti nel	2015	2016	2017
Contatori sostituiti	6.326	9.491	<b>13.488</b>
di cui programmati	4.696	6.882	<b>11.757</b>

Inoltre nel 2017 è continuata l'attività di suddivisione della rete acquedottistica in "distretti" per il controllo delle pressioni di rete, gestiti e telecontrollati. I distretti stanno portando importanti benefici principalmente gestionali con la riduzione del numero degli interventi ma anche ambientali con la riduzione dei consumi idrici ed energetici.

Nel 2017 sono iniziati i lavori per l'attivazione di nuovi distretti quali Centro Mare, Soria e Montegranaro-Muraglia nel Comune di Pesaro, il distretto Villafranca e Laghi nel Comune di Saltara per un totale di 24 distretti dei quali 19 già attivati e 5 da attivare nel corso del 2018 che stanno già consentendo di indirizzare le azioni di contrasto alle perdite occulte.

La ricerca perdite nel 2017 verrà eseguita anche utilizzando nuove tecnologie innovative come l'utilizzo del satellite, le zone individuate su cui utilizzare questa nuovissima tecnologia sono principalmente due.

La composizione delle reti di distribuzione acqua è sostanzialmente immutata rispetto l'anno precedente con i Materiali Plastici che rappresentano oltre il 65 della rete gestita.

Composizione rete idrica (%)	2015	2016	2017
Materiale plastico	64,6%	64,6%	<b>65,2%</b>
Acciaio	22,6%	22,4%	<b>21,9%</b>
Ghisa	8,1%	8,1%	<b>8,0%</b>
Cemento amianto	3,0%	3,0%	<b>3,1%</b>
Altri materiali	1,8%	1,9%	<b>1,8%</b>
<b>Totale</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>



# Qualità della depurazione

Marche Multiservizi gestisce il servizio di depurazione in 54 Comuni della Provincia di Pesaro-Urbino, con gestione diretta di 107 depuratori con la consistenza descritta in tabella:

La capacità depurativa complessiva per il territorio è salita a 315.916 abitanti equivalenti con un aumento del 1,8% grazie ad investimenti e implementazioni soprattutto negli impianti medi saliti del 6,5%(con potenzialità tra 2 e 10 mila abitanti equivalenti).

Consistenza e Potenzialità impianti di Depurazione	2015	2016	2017
Impianti grandi (>10000ab/eq) (Pesaro "Borgheria" e Gabicce Mare)	n	2	2
Impianti medi (>=2000-10000<ab/eq)	n	26	27
Impianti piccoli (<2000 ab/eq)	n	78	78
<b>Totale</b>	<b>106</b>	<b>107</b>	<b>107</b>
<b>Abitanti equivalenti servizio depurazione</b>	<b>208.957</b>	<b>225.630</b>	<b>222.852</b>

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	7.727.930	139.600	7.566.477	139.600	7.151.918
Impianti medi (tra 2.000 e 10000 ab/eq)	107.800	8.031.311	117.700	7.107.039	125.400	6.856.729
Impianti piccoli (meno 2.000 ab/eq)	53.116	3.166.022	53.116	3.284.802	50.916	3.132.088
		18.925.263	310.416	17.958.318	315.916	17.140.735

Il servizio di fognatura copre circa 89% e quello 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), anche se molti dei depuratori gestiti da MMS si presentano tecnologicamente non più adeguati e/o troppo piccoli.

## La visione di MMS per il sistema delle acque reflue sul fiume Foglia

L'azienda unitamente all'AATO 1 Marche Nord sta portando avanti da alcuni anni una politica di efficientamento e potenziamento del sistema Depurativo basata su un maggior concentrazione dei Depuratori in Poli Depurativi più grandi e soprattutto più efficienti e riducendo gli impatti ambientali (meno spostamento del personale, meno emissioni, meno consumi energetici specifici, minor impatti visivi e di uso del suolo, ecc). In tale scenario si inseriscono anche gli interventi ricompresi nel Progetto "Contratto di Fiume per il Foglia con cui Provincia Comune e gli altri attori del territorio stanno progettando la riqualificazione e il miglioramento ambientale e di vivibilità del fiume Foglia. Nello specifico gli interventi pianificati e/o in corso d'esecuzione da parte di Marche Multiservizi nella Media Valle del Foglia prevedono il Potenziamento del Depuratore di Montecchio che asservito da 18.5 km di nuovi o potenziati collegamenti fognari, consentirà di Eliminare 4 piccoli depuratori minori per un investimento globale di 13,9 mln di euro.

Con analoga logica nell'Alta Valle del Foglia il Progetto prevede la realizzazione di un nuovo Depuratore a Schieti di Urbino con oltre 54 km di rete fognaria nuova o potenziata e per investimenti stimati in 25.7 Mln€.

Sempre nei 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 implementato dei progetti prevedendo comunque il completamento della programmazione entro il 2018 intervenendo con oltre 17 mil di euro su oltre 150 000 ab/equivalenti.

**Nel specifico nel corso del 2017 sono stati:**

- > ultimati i lavori di Potenziamento del depuratore di Cagli Capoluogo, con incremento della potenzialità fino a 8.000AE e trasformazione del processo depurativo con conseguente beneficio per la matrice ambientale. L'intervento unito alla successiva costruzione di una stazione di sollevamento consentirà la dismissione dell'impianto di Cagli Mattatoio.
- > terminato il Potenziamento dell'Impianto di Urbania con trasformazione di processo da biomassa adesa a biomassa sospesa, fino al raggiungimento della potenzialità di 6.800AE. Per un maggior rispetto della componente ambientale si è scelto il trattamento disinfettivo a raggi UV in sostituzione alla disinfezione con ipoclorito di sodio.
- > terminati i lavori per il "Potenziamento a 3.000AE dell'Impianto di San Costanzo, con trasformazione del processo biologico da bacino combinato (sezioni di ossidazione e sedimentazione) in due linee parallele di trattamento biologico di nitrificazione/denitrificazione ad aerazione intermittente basate sul monitoraggio in tempo reale della concentrazione delle forme azotate in vasca che permetterà di ridurre il contenuto medio di azoto, la produzione del fango ed incrementare la rimozione biologica del fosforo.

**E avviata la progettazione:**

- > dell'Adeguamento e potenziamento Depuratore di Borgheria Pesaro, fino al raggiungimento di 110.000AE, con adozione di uno schema a fanghi attivi con rimozione dell'azoto e del fosforo, ottimizzando i consumi energetici attraverso un controllore logico di processo.
- > Potenziamento dell'Impianto Orciano con trasformazione di processo da biomassa adesa a biomassa sospesa, fino al raggiungimento della potenzialità di 3.300AE;
- > Potenziamento dell'Impianto di Montecchio, fino al raggiungimento di 30.000AE, con adozione di uno schema a fanghi attivi con rimozione dell'azoto e del fosforo. Il progetto prevede inoltre il potenziamento di tutta la linea fanghi con sabillizzazione aerobica e disidratazione meccanica del fango

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.

Inoltre presso il depuratore di Gabicce Mare è stato installato un sistema per l'ottimizzazione dell'abbattimento dell'azoto ottimizzando il processo di nitrificazione/denitrificazione (sistema di sonde) tenendo conto anche del risparmio energetico, tutto il sistema sarà tarato nel corso del 2017.

Nel 2018 sono inoltre previste il completamento dell'iter autorizzativo e l'avvio delle procedure di appalto dell'Adeguamento e potenziamento Depuratore di Borgheria Pesaro; e la Progettazione del Potenziamento dell'impianto di depurazione di Orciano; dell'Ampliamento Impianto di depurazione de Montecchio.

**Nel 2017 100% delle analisi delle acque depurate è risultato conforme alla legge**

Anche dal punto di vista dell'efficienza depurativa sono stati ottenuti buoni risultati, infatti anche nel 2017 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 sui depuratori inferiori a 10.000 A.E, rispetto l'anno precedente, ha evidenziato una incremento di oltre 100 controlli per una sempre più rilevante controllo. Si mantiene costante il risultato positivo delle analisi allo scarico del reflu depurato riferito ai parametri BOD5, COD, Solidi Sospesi Totali.

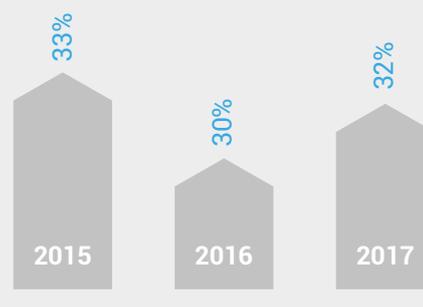
Numero di controlli analitici, su impianti di potenzialità nominale minore di 10.000 AE, (riferito ad ognuno dei parametri BOD5, COD, Solidi Sospesi Totali): (n)	2015	2016	2017
BOD5	537	398	<b>434</b>
COD	537	398	<b>434</b>
Solidi Sospesi Totali	537	398	<b>434</b>
<b>Totale</b>	<b>1.611</b>	<b>1.194</b>	<b>1.302</b>
Percentuale di controlli analitici che hanno dato un risultato conforme rispetto ai limiti di legge	100%	100%	100%

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%)" che anche nel 2017 conferma come dato medio di essere al 32% quindi sotto del 68% del limite di legge. Sono stati adottati limiti più restrittivi per gli impianti medi e le aree sensibili calcolandolo sulla base del rapporto tra la concentrazione media misurata su tutti gli impianti di BOD, COD, SST, azoto totale (quest'ultimo solo per impianti grandi e medi) e azoto ammoniacale e le relative concentrazioni massime ammesse dalla legge.

Nelle tabelle seguenti viene descritta l'efficacia del sistema depurativo utilizzando i dati che si basano sul totale delle analisi condotte da MMS e ARPAM (Agenzia Regionale Protezione Ambiente Marche).

Nelle tabelle seguenti viene descritta l'efficacia del sistema depurativo utilizzando i dati che si basano sul totale delle analisi condotte da MMS e ARPAM (Agenzia Regionale Protezione Ambiente Marche).

### Qualità dell'acqua depurata rispetto ai limiti di legge (valore ottimale <100%): MMS (%)



Quantità trattata	Impianti grandi (Pesaro e Gabicce)			Impianti medi/piccoli		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Q.trat. Mc/giorno	21.172	20.730	<b>19.594</b>	30.678	28.471	<b>27.367</b>

Efficacia abbattimento carico inquinante T / %	Impianti grandi			Impianti medi/piccoli		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017
COD	4.289	4.220	<b>4.401</b>	2.852	5.178	<b>2.329</b>
	95,82%	95,74%	<b>96,19%</b>	92,97%	92,48%	<b>90,92%</b>
BOD5	2.425	2.402	<b>2.095</b>	1.502	2.371	<b>1.230</b>
	97,98%	97,75%	<b>97,51%</b>	95,75%	95,34%	<b>94,31%</b>
Azoto totale	439	426	<b>459</b>	383	500	<b>440</b>
	78,52%	77,28%	<b>82,11%</b>	95,11%	95,65%	<b>95,44%</b>
SST	3.313	2.539	<b>1.844</b>	1.862	3.855	<b>1.234</b>
	97,80%	98,05%	<b>98,32%</b>	94,01%	93,47%	<b>90,88%</b>
Fosforo (P)*	69	68	<b>89</b>	-	-	-
	92,50%	94,56%	<b>94,20%</b>	-	-	-

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

Concentrazioni medie annue dell'impianto principale di Pesaro "Borgheria"	limiti di legge	2015	2016	2017	rispetto al limite di legge
COD (mg/l)	125	25,0	27,0	<b>28,1</b>	22%
BOD5 (mg/l)	25	7,0	8,0	<b>7,2</b>	29%
SST (mg/l)	35	10,0	7,0	<b>6,9</b>	20%
azoto ammoniacale (mg/l)	15	0,4	1,2	<b>2,6</b>	17%
azoto totale (mg/l)	15	11,8	13,4	<b>11,7</b>	78%
fosforo totale (mg/l)	2	0,8	0,5	<b>0,8</b>	38%

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

Una attenta gestione degli impianti gestiti da MMS ha consentito un risparmio di circa il 2.6% nell'utilizzo di reattivi chimici nel processo di depurazione in particolare del Cloruro Ferrico e Alluminato che in alcuni casi è stato eliminato dal processo.

#### Acquisto di reattivi chimici per il sistema depurativo (T)

Reattivo chimico	Fase di trattamento	2015	2016	2017
Ipoclorito di sodio	disinfezione	724,15	491,00	<b>530,31</b>
Polielettrolita	disidratazione	45,05	42,75	<b>64,77</b>
Alluminato	abbattimento fosforo/terziario	300,96	376,00	<b>329,16</b>
Cloruro ferrico		86,40	54,16	<b>20,58</b>
Ossigeno liquido	ossidazione/nitrificazione	128,69	81,66	<b>65,52</b>
Soda	ossidazione/nitrificazione	18,20	23,45	<b>30,60</b>

Residui del processo di depurazione (t)	2015	2016	2017
Fanghi	10.542,51	8.744,38	<b>10.214,61</b>
Vagli	396,90	324,79	<b>435,45</b>
Dissabbiatura (letti di essiccamento)	308,22	411,91	<b>286,58</b>
<b>Totale</b>	<b>11.247,63</b>	<b>9.481,08</b>	<b>10.936,64</b>
Residui per abitante equivalente (Kg)	37	31	<b>35</b>

Per quanto riguarda i rifiuti prodotti dal servizio di depurazione, nel 2017 le tonnellate di residuo tra fanghi e vagli prodotti dal processo sono in aumento rispetto al 2016 ma per l'anomala stagionalità del 2016 portando il residuo per abitante equivalente a 35 kg in lieve contrazione su 2015.

I rifiuti prodotti dalla depurazione sono in linea con serie storica in aumento di poco meno del 13% sul 2016 e sono stati smaltiti per circa il 97% nelle discariche gestite da Marche Multiservizi.

Sono continuate nel 2017 con 74 ispezioni le attività di controllo sugli 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.

Nel corso dell'anno 2017, 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.

## L'avanzamento dei progetti per il Superamento delle infrazioni comunitarie, 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 normativa 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 24 interventi che renderanno la maggior parte degli agglomerati conformi ai dettami della normativa comunitaria e nazionale entro il 2020. Diciotto di questi sono stati già eseguiti e di seguito sono riportati stato di avanzamento ddi quelli in corso:

Agglomerato	AE nominali	Stato d'avanzamento degli interventi
<b>Gallo Cappone</b>	4255	<p>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, Apsella e Montelabbate e la realizzazione dei collettori di collegamento:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 - completamento rete fognaria di Gallo (progettazione da avviare)</li> <li>2 - bonifica collettore Petriano tratto Canarecchia-Ponte Armellina (in progettazione)</li> <li>3 - collettore Molino Ruggeri-depuratore Apsella               <ul style="list-style-type: none"> <li>- collettore depuratore Apsella-depuratore Montecchio (intervento previsto per rendere conforme l'agglomerato di Montecchio)</li> </ul> </li> </ol> <p>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 &lt; 2%.</p>
<b>Montecchio</b>	9457	<p>La conformità dell'agglomerato verrà raggiunta con i seguenti interventi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1-Razionalizzazione reflui bacino del Foglia (1° quinquennio) - Ampliamento depuratore intercomunale di Montecchio (S. Angelo in Lizzola) fino a 30,000 AE (in fase di gara d'appalto per affidamento lavori);</li> <li>2-Nuova rete fognaria nuove zone insediamento civili e industriali via Arena e via Lunga (in fase di gara d'appalto per affidamento lavori);</li> <li>3-Potenziamento collettore Rio Salso: tratto Bottega - Rio Salso/Belvedere (in fase di progettazione);</li> <li>4-Razionalizzazione reflui bacino del foglia (2° quinquennio) - Collettore dal depuratore Apsella al depuratore Montecchio (in fase di gara d'appalto per affidamento lavori);</li> </ol>
<b>Orciano di Pesaro</b>	2.618	<p>La conformità dell'agglomerato sarà raggiunta con i seguenti interventi :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1-Realizzazione sollevamenti via delle mura (concluso);</li> <li>2-Collegamento scarico del capoluogo al depuratore (in fase di gara d'appalto per affidamento lavori) ;</li> <li>3-Realizzazione sollevamenti fognari via Buzzo, Sant'Isidoro e Loc. Cionara (in fase di gara d'appalto per affidamento lavori);</li> <li>4-Terziarizzazione dell'impianto di depurazione(in fase di gara d'appalto per affidamento lavori);</li> </ol>
<b>Pesaro</b>	89.671	<p>La conformità dell'agglomerato sarà raggiunta con il collettamento di 15.545 AE all'impianto di depurazione di Borgheria, saranno pertanto necessari</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 10 INTERVENTI di cui 2 ultimati, 3 in corso di realizzazione, 5 in progettazione fra questi l'ampliamento dello stesso impianto di depurazione di Borgheria</li> </ul>
<b>San Costanzo</b>	2.530	<p>La conformità dell'agglomerato sarà raggiunta entro il 2020 grazie al "Potenziamento impianto di depurazione capoluogo da 1.500 a 3.000 AE", terminato nel 2017 e al</p>
<b>Urbino</b>	12915	<p>La conformità dell'agglomerato sarà raggiunta con il collettamento di 6.535 AE al nuovo impianto di depurazione di Braccone saranno pertanto necessari</p> <p>4 INTERVENTI di cui 2 ultimati, fra cui il nuovo impianto di depurazione di Braccone, e 2 in corso di esecuzione</p>

# I rifiuti raccolti

Marche Multiservizi S.p.A., in conformità al quadro normativo europeo e nazionale per la prevenzione dei rifiuti e il riciclo, è allineata alle realtà europee più avanzate nella gestione dei rifiuti urbani. Nel 2017 i comuni serviti sono stati 46 per una popolazione complessiva di 269.155 abitanti. MMS gestisce il servizio di igiene urbana in 40 comuni della provincia di Pesaro e Urbino e 6 comuni della provincia di Ancona.

Il Sistema di gestione dei rifiuti di MMS integra su tutto il territorio tre servizi principali:

- > **raccolte territoriali**, per utenze familiari e piccole utenze non domestiche;
- > **raccolte domiciliari**, per alcune tipologie di utenze non domestiche produttrici di specifici rifiuti assimilati agli urbani;
- > **centri di raccolta differenziata**, dove conferire tutte le filiere dei rifiuti urbani, anche pericolosi.

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 **24 Comuni** (per un totale di oltre 100.000 abitanti).

Il servizio offerto da MMS comprende la raccolta sul territorio dei seguenti rifiuti urbani, per l'avvio a smaltimento o, quando possibile, a recupero:

- > **rifiuti da spazzamento e pulizia stradale**
- > **rifiuti da pulizia arenile**
- > **rifiuti cimiteriali**

## Rifiuti urbani e assimilazione

Il territorio servito da MMS è caratterizzato da un elevato livello di assimilazione, che significa un maggior servizio offerto alle ditte nell'ambito del servizio pubblico di raccolta. La produzione di rifiuti annua pro capite è tra le più alte in Italia: 614 kg per abitante rispetto a una media nazionale di 497 kg nel 2016 (fonte: Ispra). I dati riferiti ai rifiuti raccolti pro capite non comprendono i rifiuti provenienti da arenili.

Sistemi prevalenti di raccolta rifiuti utilizzati nel territorio: numero comuni serviti: (n.)	2015	2016	2017
Raccolta stradale	41	28	16
Porta a porta integrale	5	5	6
Sistema misto (Rind domiciliare e RD stradale)		13	24
<b>Totale</b>	<b>46</b>	<b>46</b>	<b>46</b>

Sistemi prevalenti di raccolta rifiuti utilizzati nel territorio: numero cittadini coinvolti: (numero)	2015	2016	2017
Raccolta stradale	252.656	207.544	108.578
Porta a porta integrale	18.126	18.126	59.201
Sistema misto (Rind domiciliare e RD stradale)		44.019	101.376
<b>Totale</b>	<b>270.782</b>	<b>269.689</b>	<b>269.155</b>



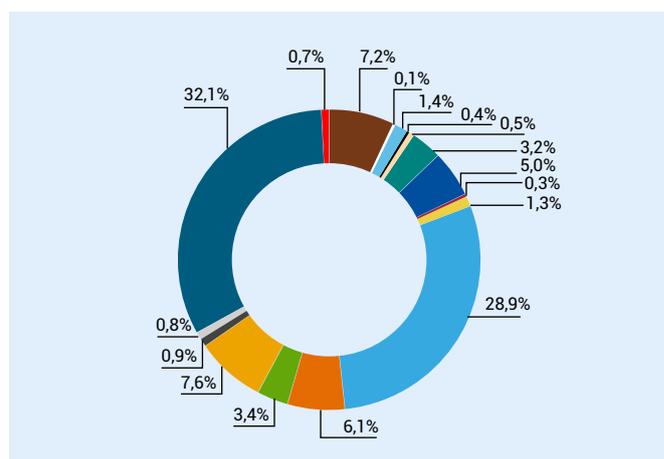


Nel 2017 sono diventati operativi i nuovi Centri di Raccolta Differenziata di Frontone e Gabicce Mare. I nuovi centri, moderni e funzionali, sono stati progettati per agevolare i cittadini nelle attività di conferimento differenziato dei rifiuti. La lavorazione dei materiali e dei rifiuti si svolge all'interno degli spazi e dei capannoni adibiti con modalità e processi innovativi.

Nella rete dei 17 centri dei territori serviti nel 2017 sono stati intercettati 36.120 conferimenti che hanno consentito di raccogliere in modo differenziato oltre i 40 mila tonnellate di rifiuti in aumento di 11,2% rispetto al 2016.

A questi vanno aggiunti le 3.830 tonnellate raccolte dai 4 centri di raccolta attivi nei Comuni Falconara.

### t rifiuti entrati nei CDR (compreso conferimenti interni di raccolta)



- MMS CDR Cagli
- MMS CDR Pesaro
- MMS CDR Carpegna
- MMS CDR Sant'Angelo in Vado
- MMS CDR Fermignano
- MMS CDR Urbania
- MMS CDR Fratterosa
- MMS CDR Urbino
- MMS CDR Frontone
- MMS FALC CDR Agugliano
- MMS CDR Gabicce
- MMS FALC CDR Polverigi
- MMS CDR Mercatale
- MMS FALC CDR Saline
- MMS CDR Mercatello
- MMS FALC CDR Santa Maria
- MMS CDR Montecchione

Centri di raccolta differenziata: MMS	2015	2016	2017
Numero di Centri di raccolta differenziata presenti (n)	17	17	<b>17</b>
Quantità di raccolta differenziata proveniente dai Centri di raccolta differenziata (tonnellate)	34.800	37.245	<b>41.422</b>
Numero di accessi ai Centri di raccolta differenziata presenti (n)			<b>36.120</b>

Una rete di centri di raccolta vicina al territorio e al supporto della Raccolta Differenziata - **+11%** il volume di rifiuti intercettato rispetto al 2016

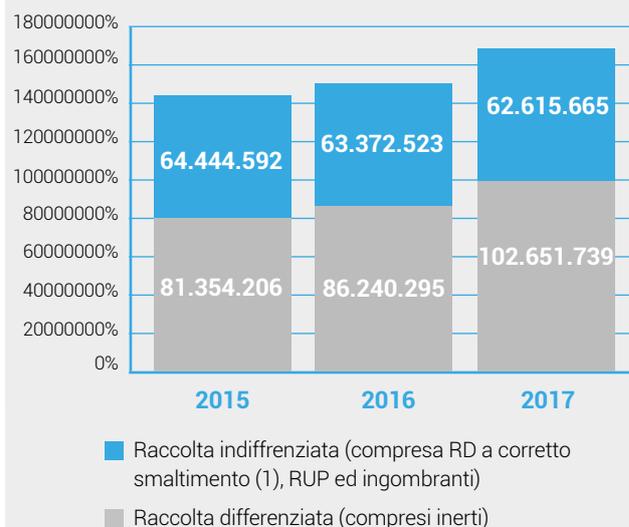


## La raccolta dei rifiuti urbani

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)	2015	2016	2017	2017 su 2016
Raccolta differenziata	81.354.206	86.240.295	102.651.739	19,0%
Raccolta indifferenziata (compresa RD a corretto smaltimento, RUP ed ingombranti, dal 2017 anche spazzamento)	64.444.592	63.372.523	62.615.665	-1,2%
Totale raccolta ai fini del calcolo di RD	145.798.798	149.612.818	165.267.404	10,5%
Rifiuti raccolti da pulizia arenile	10.388.225	6.930.240	9.840.375	42,0%
Rifiuti raccolti da Spazzamento	11.273.870	10.459.900	7.042.042	-32,7%
Totale Rifiuti Raccolti Generale	167.460.893	167.002.958	175.107.779	4,9%
<b>% Raccolta differenziata</b>	<b>55,8%</b>	<b>57,6%</b>	<b>62,1%</b>	<b>+ 4,5%</b>
Abitanti	270.782	269.689	269.155	-0,2%
Kg per abitante di rifiuti da RD	300	320	381	19,3%
Kg per abitante di rifiuti da Raccolta	538	555	614	10,7%
Kg per abitante di rifiuti totali (comprensivi arenile e spazzamento)	618	619	651	5,1%

## Rifiuti raccolti (Kg)



La quantità complessiva di rifiuti urbani raccolti nel 2017 è in aumento (+4,9%) condizionata sia dall'evoluzione, e una maggior capacità di intercettazione, della raccolta differenziata che dall'incremento 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 **165,3 mila tonnellate** (+10,5% sul dato 2016) incidendo in termini di produzione pro-capite di rifiuti attestata a **614 kg/abitante**, in aumento di circa il 10,7% rispetto al dato 2016.

MMS unisce le esigenze dei Comuni e l'efficiente e corretta gestione ambientale nel sistema di raccolta dei rifiuti, che integra l'utilizzo dei contenitori stradali, il servizio domiciliare e 17 centri di raccolta.

Anche nel 2017 è continuata l'attività progettuale che ha aumentato l'efficacia e la qualità della raccolta, in particolare **proseguendo l'implementazione della raccolta domiciliare dei rifiuti indifferenziati in altri 11 Comuni, raggiungendo a fine 2017 il numero di 24 comuni serviti** (il 52% del totale) con questa modalità di raccolta che ha tanto contribuito all'incremento della percentuale di raccolta differenziata.

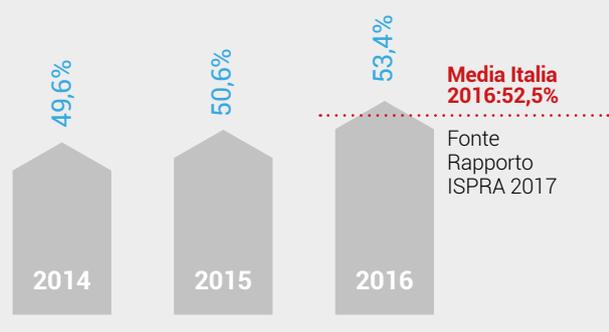
Tale impegno ha consentito di migliorare di 4,5% la raccolta differenziata che nel 2017 arriva al **62,1%** dal 57,6% realizzato nel 2016 dato sensibilmente sopra la media nazionale che Ispra nel 2016 calcola al 52,5% e del 48.6 nel centro Italia.

### Andamento della raccolta differenziata dei rifiuti urbani in Italia



Fonte Ispra

### Percentuale raccolta differenziata



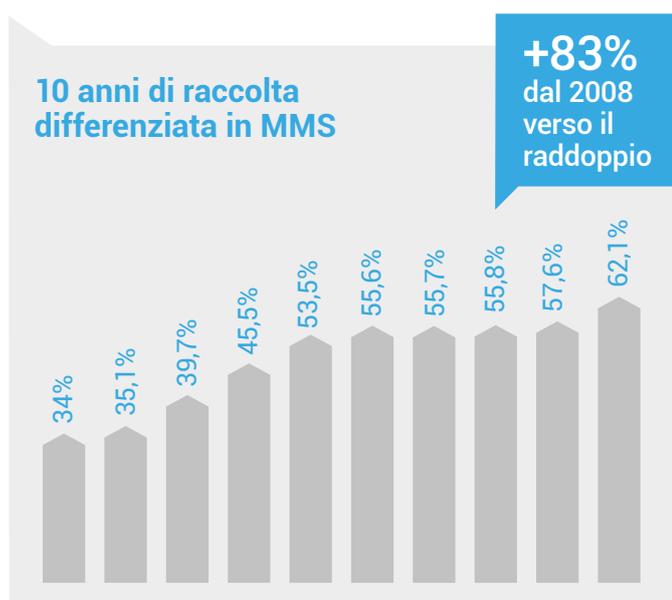
Fonte Rapporto ISPRA 2017

Lo studio ISPRA relativo a alla Raccolta differenziata Italiana evidenzia una costante e diffuso aumento su tutto il territorio nazionale e che porta a una media nel 2016 del 52,5% su scala nazionale e al 48.6% nel centro Italia.

L'analisi specifica condotta da Utilitatis nel 2016 nelle principali utility italiane attive sulla gestione dei rifiuti descrive una raccolta differenziata media che si attesta al 55,4% sopra la media Nazionale ma anch'essa sotto sotto il dato Marche Multiservizi.

## 10 anni di RD verso il raddoppio

L'impegno di Marche Multiservizi verso la raccolta differenziata a origini lontane e trova conferma dell'efficacia, anche guardando l'andamento del dato nell'ultimo decennio. La raccolta differenziata passa dal 34% del 2008 al 62,1 %del 2017 con un aumento di oltre 38 punti percentuale e avvicinandosi al raddoppio.



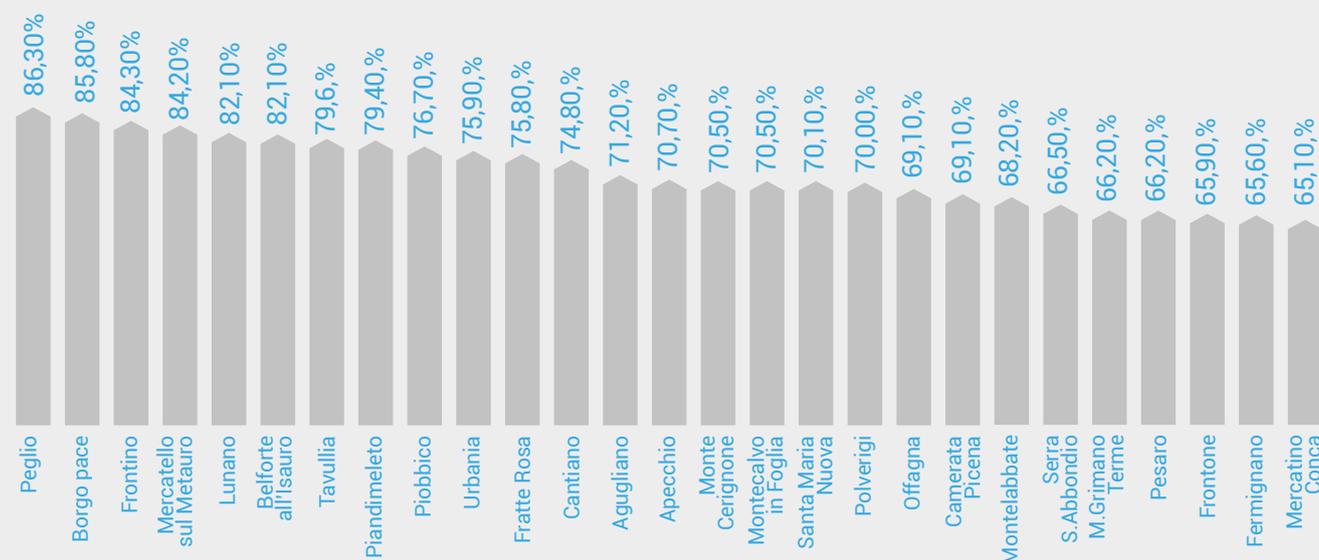
Sono considerati comuni di eccellenza nella provincia di Pesaro e Urbino quelli che nel corso dell'anno hanno avuto una percentuale di raccolta differenziata maggiore al 65%. Su 46 Comuni serviti da MMS ben 27 hanno superato tale quota, anche grazie all'avvio

Nel 2017 la raccolta differenziata aumenta a circa **103 mila tonnellate**: +19% rispetto al 2016. Il risultato conferma la crescita sulle principali frazioni merceologiche (in particolare carta, plastica e frazione organica con un leggero calo solo per gli scarti verdi).

Rifiuti urbani raccolti in modo differenziato: (migliaia di t)	2015	2016	2017
carta e cartone		21,0	<b>23,4</b>
scarti verdi		13,4	<b>12,9</b>
Vetro		8,5	<b>8,9</b>
rifiuti organici		17,1	<b>20,0</b>
contenitori in plastica		9,0	<b>10,6</b>
Legno		11,4	<b>12,2</b>
Ingombranti		1,1	<b>1,6</b>
Inerti		1,5	<b>8,8</b>
Ferro		1,0	<b>1,0</b>
RAEE		1,2	<b>1,2</b>
Altro		1,1	<b>1,9</b>
<b>Totale</b>		<b>86,3</b>	<b>102,7</b>

capillare della raccolta domiciliare degli RSU. Nel corso del 2018, la raccolta domiciliare della frazione secca residua degli RSU continuerà ad essere estesa a tutti i Comuni serviti.

## Le eccellenze della RD 2017 nei territori gestiti



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 di raccolta sia stradale che domiciliare, con una graduale estensione delle aree coperte dal sistema di raccolta domiciliare della frazione secca, affiancato da un sistema di raccolta domiciliare per attività produttive e commerciali.

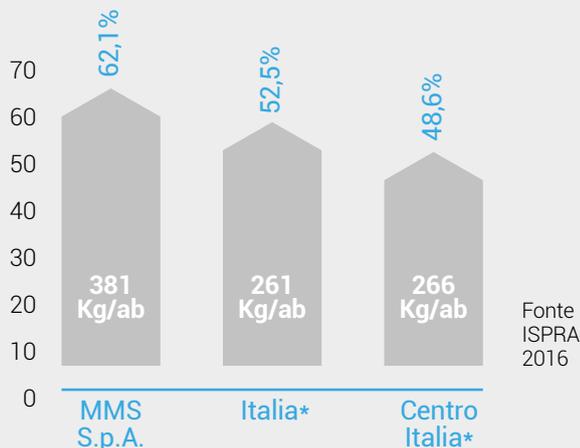
### Differenziata pro capite: +43% con gestione mms rispetto a centro italia

La raccolta differenziata pro capite conferma la migliore gestione MMS, sempre sopra la media nazionale. Incidono l'elevata capillarità dei servizi e le regole di assimilazione che assicurano il recupero.

Gli indicatori pro capite consentono una valutazione puntuale sui benefici ambientali ottenuti dalla raccolta differenziata:

MMS si posiziona molto sopra la media nazionale (+46%) e del Centro Italia (+43%) grazie a strumenti capillari e diffusi sul territorio. **Il dato percentuale sulle quantità raccolte è di dieci punti superiore alla media Italia e quasi 15 punti superiore alla media delle regioni del Centro.**

### % Raccolta differenziata 2017



### Numero e volumetria contenitori disponibili

Volumetria pro-capite contenitori per raccolta	2015	2016	2017
differenziata (mc)	95,9	95,7	..
indifferenziata (mc)	48,0	34,6	<b>43,22</b>

L'estensione del sistema di raccolta domiciliare degli RSU in corso ha portato ad una notevole diminuzione dei cassonetti stradali per questa tipologia di rifiuti. Il progetto di raccolta domiciliare, infatti, prevede la rimozione totale dei contenitori stradali 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 stati destinati allo smaltimento presso la Discarica di 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.

### Sulle tracce dei rifiuti

Il progetto nasce dall'esigenza di rispondere a due domande: dove va a finire la raccolta differenziata? Quanta ne viene effettivamente recuperata?

La soluzione proposta consiste nella elaborazione di un report sulla destinazione dei rifiuti raccolti in modo differenziato e sulle quantità effettivamente recuperate per un confronto diretto con gli obiettivi delle direttive europee. Infatti nel 2015 la Commissione europea ha adottato un pacchetto di misure per la transizione verso un'economia circolare che prevede 2 obiettivi relativi ai rifiuti urbani:

**Per i rifiuti da imballaggio** l'obiettivo europeo è di raggiungere un tasso di riciclo del 65% entro il 2025, e del 75% entro il 2030. **Marche Multiservizi ha già raggiunto l'obiettivo del 2030 grazie a quantità di raccolta differenziata superiori alla media nazionale e agli alti tassi di riciclo.**

Per il **tasso di riciclo complessivo dei rifiuti urbani** l'obiettivo europeo è fissato al 50% nel 2020, al 60% nel 2025 e al 65% nel 2030. **I risultati di Marche Multiservizi (46,3%) sono vicini all'obiettivo e superiori alla media nazionale (42%). Obiettivo 2020 raggiunto per tutti i materiali ad eccezione di plastica, legno e metalli.**

Nel corso del 2017 è stato confermato il progetto "Cantonieri 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 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.

## I rifiuti urbani raccolti per destinazione

Il Gruppo MMS ha consolidato da tempo la posizione di leadership nella Regione Marche nel trattamento e smaltimento dei rifiuti nei siti di Cà Asprete e Cà Lucio.

Nel 2017 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 2017 la quota di rifiuti urbani smaltiti in discarica (a valle dei pretrattamenti) è pari al **34,9%** in diminuzione di un altro 5,8% rispetto al 2016. Se si considera il conferimento diretto tale quale in discarica tale percentuale si riduce al **9%**, anche in questo caso in diminuzione dello 0,9% rispetto al 2016.

Rifiuti urbani raccolti per destinazione (a valle di pretrattamenti): (%)	2015	2016	2017
discarica	43,1%	40,7%	<b>34,9%</b>
compostaggio	17,8%	17,9%	<b>18,9%</b>
Separazione e Selezione	39,1%	41,4%	<b>46,2%</b>
impianti di terzi			
<b>Totale</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

Rifiuti urbani raccolti per destinazione finale diretta: (%)	2015	2016	2017
Discarica	12,7%	10,0%	<b>9,1%</b>
Compostaggio	0,0%	0,0%	<b>0,0%</b>
Separazione e Selezione	32,8%	32,0%	<b>26,8%</b>
impianti di terzi	54,5%	58,0%	<b>64,1%</b>
<b>Totale</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

## Iniziative per la prevenzione dei rifiuti

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

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

MMS, pur operando come gestore della raccolta rifiuti e quindi nel rispetto delle prerogative degli amministratori responsabili della pianificazione in materia di rifiuti, collabora a iniziative tese a incentivare la prevenzione dei rifiuti.

In tal senso si è fatta parte attiva per la realizzazione e gestione di **Centri Del Riuso**: nel territorio gestito sono operativi presso i Centri di Raccolta a Pesaro, Urbino, Sassocorvaro e Mercatello sul Metauro.

Inoltre è stato rafforzato un percorso per incentivare ulteriormente il **compostaggio** domestico sul territorio servito dove attualmente oltre mille utenze sono dotate di compostiera: l'obiettivo è di incrementare significativamente le utenze servite.

Sono altresì attive sul territorio servito **8** strutture denominate **Case dell'Acqua**, dove i cittadini possono ritirare l'acqua direttamente alla spina, evitando la produzione e conseguente raccolta e smaltimento di bottiglie in plastica e in vetro, favorendone contemporaneamente il riutilizzo, determinando importanti benefici ambientali (riduzione plastica e vetro da smaltire, riduzione CO2 per evitato trasporto di bottiglie e successiva raccolta dei rifiuti): si stima una riduzione di oltre 100 tonnellate di CO2 equivalente. Nel dicembre 2017 è stato avviato un progetto sperimentale con le scuole del Campus scolastico di Pesaro finalizzato a favorire presso i plessi scolastici la **raccolta separata dei Rifiuti di Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche (RAEE)** al richiamo dello slogan "Ti siamo stati fedeli: ora ricicla!"

## 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 2017 l'**87%** dei rifiuti è stato generato dallo svolgimento dei servizi di Igiene Ambientale, il **12%** viene prodotto nell'erogazione del servizio depurazione. I rifiuti prodotti dalle discariche sono perlopiù costituiti da percolato.

Rifiuti speciali prodotti (t)		2015			2016			2017		
Servizio	Tipologie di Rifiuti	quantità rifiuti prodotti	di cui pericolosi	% di smaltimento in Imp. di Gruppo	quantità rifiuti prodotti	di cui pericolosi	% di smaltimento in Imp. di Gruppo	quantità rifiuti prodotti	di cui pericolosi	% di smaltimento in Imp. di Gruppo
Ambiente Smaltimento e trattamento	rif. da fosse settiche e imhoff acque sgrondo spazzamento strade percolato sovralli compost oli	106.342	0,9	69,60%	89.660	1,6	69,00%	<b>88.636</b>	<b>2</b>	<b>81,43%</b>
Idrico	Potabilizzazione e Distribuzione	217	23,2	42,70%	293	13,2	70,10%	<b>580</b>	<b>330</b>	<b>10,81%</b>
	Fognatura e Depurazione	11.753	-	98,10%	11.052	10,0	97,70%	<b>12.643</b>	<b>-</b>	<b>97,17%</b>
Struttura - Officina Manutenzione sedi varie	apparecchiature fuori uso pneumatici rottami ferro batterie rifiuti e apparecchiature elettriche ed elettroniche rifiuti sgrassaggio oli	25	21,1	0,00%	22	19,6	0,00%	<b>16</b>	<b>7</b>	<b>0,00%</b>
<b>Totale</b>		<b>118.337</b>	<b>45,2</b>	<b>72,00%</b>	<b>101.027</b>	<b>44,4</b>	<b>72%</b>	<b>101.875</b>	<b>339</b>	<b>82,97%</b>

(1)La quota destinata a recupero nel 2017 è pari al 18,2%

Marche Multiservizi continua a migliorare la percentuale di rifiuti autotrattati che raggiunge nel 2017 l'**83%** dei rifiuti prodotti con un incremento di 11 punti percentuali rispetto al 2016.

## I rifiuti smaltiti e trattati

Il parco impiantistico gestito da Marche Multiservizi al 31 dicembre 2017 si compone di due discariche attive, Ca' Asprete di Tavullia e Ca' Lucio di Urbino e di due discariche chiuse, Ca' Mascio di Montecalvo in Foglia, Ca' Guglielmo di Cagli. Vengono inoltre assicurati interventi manutentivi nelle discariche chiuse della Grancia di Pesaro e Saline di Falconara per conto dei rispettivi comuni.

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

raccolto 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)		2015	2016	2017
Smaltiti Discariche	<b>Totale conferiti alle discariche</b>	<b>126.335</b>	<b>128.068</b>	<b>127.224</b>
Conferimenti a Impianto Trattamento/selezione MMS		57.530	58.695	49.835
	Biostabilizzato prodotto per copertura rifiuti	8.631	7.193	7.264
	Tasso di riutilizzo materiale Biostabilizzato	15%	12%	15%
	<b>Totale conferito negli impianti gestiti</b>	<b>142.764</b>	<b>145.904</b>	<b>140.979</b>

Nel corso dell'esercizio 2017 sono stati smaltiti/trattati negli impianti a gestione Marche Multiservizi 140.979 tonnellate di rifiuti tra solidi urbani e speciali a fronte dei 145.904 del 2016 (-3,4%).

Nello specifico il totale dei rifiuti conferiti in modo definitivo nelle due Discariche attive è stato circa 127.224 tonnellate di rifiuti (nel 2016 erano 128.068 ton) cui circa il 28% proveniente dal Trattamento meccanico.

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 m<sup>3</sup> dei 1.564.830 m<sup>3</sup> previsti dal progetto autorizzato per una durata complessiva di oltre 16 anni. Nel 2017 sono iniziati i lavori per il secondo lotto di 800.000 m<sup>3</sup>. In tale discarica già dal 1998 è attivo un impianto di produzione di energia elettrica dal biogas della discarica che ha prodotto circa 8,5 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. Con l'ultima autorizzazione del 2017 la capacità autorizzata residua è di 418.000 m<sup>3</sup> con una stima di vita del sito di altri 5 anni.

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		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Discarica Ca' Asprete	27.299	23.364	18.843	-			0%	0%	
Discarica Ca' Mascio	14.842	12.573	10.883	14.842	12.573	10.883	100%	100%	100%
Ex- Discarica Falconara	1.961	1.193	1.732	-			0%	0%	
Discarica Ca' Lucio	45.029	34.720	40.363	28.208	33.676	37.808	63%	97%	94%
Discarica Ca' Guglielmo	15.192	17.395	15.501	14.234	15.543	13.609	94%	89%	88%
Discarica Grancia	1.560	320	520	-			0%	0%	
<b>Totale</b>	<b>105.883</b>	<b>89.565</b>	<b>87.841</b>	<b>57.284</b>	<b>61.792</b>	<b>62.300</b>	<b>54%</b>	<b>69%</b>	<b>71%</b>

Nel 2017 il percolato prodotto si è ridotto (da 89.565 ton nel 2016 a 87.841 nel 2017, - 2%) ed è contemporaneamente aumentato il percolato trattato in sito (da 61.792 ton nel 2016 a 62.300 nel 2017, + 0,8%). Ciò comporterà ricadute dirette su più aspetti ambientali: riduzione del traffico veicolare, riduzione rifiuti da smaltire o trattare, maggior garanzia di un normale flusso delle acque meteoriche verso i recettori naturali.

sale la capacità di autotrattare il percolato prodotto nei propri impianti

il 100% degli impianti gestiti con certificazione EMAS e ISO 140001



## Obiettivi

## Risultati

## Target futuri

avevamo detto di fare

abbiamo fatto

faremo

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

Proseguita l'azione di ammodernamento e decarbonizzazione della flotta passata da 12% al 12,3 (le presenza di Euro6 dal 19,1% del 2016 al 22,6% del 2017 e aumento consumo metano di oltre il 30%)

> Approvvigionamento del 100% del fabbisogno energetico da energia verde con conseguente riduzione della CO2 indiretta emessa  
> Revisione sistemi e tecnologie di campo volte all'ottimizzazione dei servizi di IA (ridurre i giri di raccolta dell'8 % con ricadute anche in termini di emissioni)

Riduzione consumi energetici

Sono stati completati interventi di efficientamento per altri 93 TEP e che portano i risparmi cumulati dal 2013 a circa il 3,9%.  
In termini assoluti i consumi crescono di circa 3,6% trainati integralmente da aumento dei consumi per la crisi idrica estiva (consumi dell'idrico aumentati di oltre il 13% si veda cap. 5).

Piano di miglioramento energetico ISO 50001: ridurre di oltre il 4% i consumi energetici nel 2018 (rispetto al 2013) e del 5% entro il 2020 (rispetto al 2013).

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

Installati oltre 3200 corpi Illuminanti a Led con un risparmio reale > del 10% e con un livello di copertura in Led al 31%

Installazione di altri 4300 nuovi corpi Illuminanti a LED con risparmi energetici di almeno 900 Mwh rispetto al 2017

Avviare uno studio preliminare per una applicazione di un miniidro nel sistema acquedottistico gestito

**31%**  
illuminata  
a LED

# Il consumo e l'efficienza energetica

Prosegue l'impegno di Marche Multiservizi verso l'efficienza energetica che attraverso il proprio sistema di Gestione per l'energia certificato ISO 50001, ha ormai sistematizzato 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.

All'interno di tale contesto si inseriscono i piani di miglioramento energetico di Mar-

che Multiservizi che hanno visto nel 2017 la realizzazione di altri 5 interventi per un risparmio di 93 TEP di energia elettrica (1790Gj) che si vanno ad aggiungere ai 28 interventi già realizzati. Tali interventi ci hanno consentito un risparmio dal 2013 di 438 Tep con una contrazione dei consumi energetici del 3,9% (rispetto ai consumi del 2013) e che ci ha già consentito di superare l'obiettivo inizialmente fissato al 2%. Nonostante i buoni risultati anche nel 2018 sono stati individuati e in parte già avviati altri interventi che uniti a quelli

in corso dovrebbero consentirci di superare l'obiettivo del 5% con una previsione di arrivare al 7% nel 2020.

Gli interventi individuati dal piano di azione 2018 si concentrano prevalentemente nella riqualificazione dell'illuminazione Pubblica della città di Pesaro dove si prevede di completare altri tre lotti del progetto generale con risparmi attesi di almeno altri 200 TEP.

## Sotto Una nuova Luce - Pesaro Illuminata a Led

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. 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. Al 31.12.2017, nell'ambito del Comune di Pesaro sono stati gestiti complessivamente 18.745 punti luce. Nel 2017 si è entrati nel vivo nel proget-

to di riqualificazione illuminotecnica di circa 13.000 punti luce, riguardante la 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, prevista nel rinnovo del Contratto di Servizio. E' stata conclusa la procedura di Gara per la fornitura dei corpi illuminanti previsti dal progetto di riqualificazione, e, nel mese di Marzo 2017 sono iniziati i lavori installo dei nuovi corpi illuminanti a LED che hanno interessato circa 3.500 punti luce (oltre il 25% del progetto) installati nelle Zone Mare, Nord e parte della Zona Centro con risparmi già vicini al 10%.

E' stata inoltre completata la progettazione esecutiva degli interventi di riqualificazione illuminotecnica dei corpi illuminanti, opportunamente dimensionati al fine di assicurare un illuminamento ottimale delle aree servite nel pieno rispetto della normativa vigente, garantendo un efficiente utilizzo dell'energia impiegata ed evitando qualunque forma di inquinamento luminoso. Lo sforzo del 2017 porta ad una **cresci-**

**Sotto una nuova luce**  
PESARO ILLUMINATA A LED

Abbiamo già sostituito 4.000 punti luce e siamo al lavoro per arrivare a quota 13.000 con 2.500 nuovi pali. Investiamo 7,5 milioni di euro.

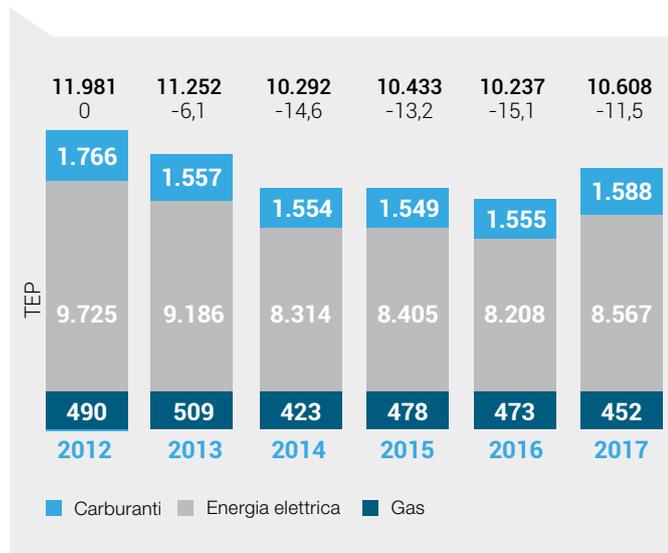
- + qualità dell'illuminazione
- + sostenibilità ambientale
- + risparmio energetico
- + sicurezza

Comune di Pesaro WEPESARO marche multiservizi

**ta dell'efficienza del sistema di illuminazione** Pubblica al servizio della città arrivando al 31-12 a coprire il 32% dei punti luce gestiti con tecnologia LED e quindi a basso consumo.

I consumi di energia primaria registrano nel 2017 un aumento del 3,6%. Incremento derivante integralmente dalla crisi idrica registrata nei Territori serviti. La bassa disponibilità di risorsa idrica specie delle sistema delle sorgenti (si veda meglio quanto descritto al 5,1) ha reso necessario un incremento dei consumi idrici sia nel processo di potabilizzazione che di distribuzione che si è protratta fino a Novembre 2017 e che ha richiesto un aumento di consumi per circa 3,2 Gwh superando di oltre il +22% i consumi del 2016. Senza tale sfavorevole condizione di contesto i consumi avrebbero probabilmente registrato il minimo storico per MMS avvicinandosi alla importante soglia dei 10.000 TEP. In ogni caso il dato 2017 conferma il buon risultato tendenziale con una contrazione di circa 11,5% rispetto al 2012.

### Consumi energetici di gruppo



Nel 2017 il fabbisogno energetico assoluto di MMS si è attestato a 10.608 TEP come detto in aumento sul 2016 ma in contrazione del 5,4% rispetto al 2013 e addirittura del 11,5% Vs 2012 a conferma delle positive azioni di efficientamento intrapresi nel quinquennio.

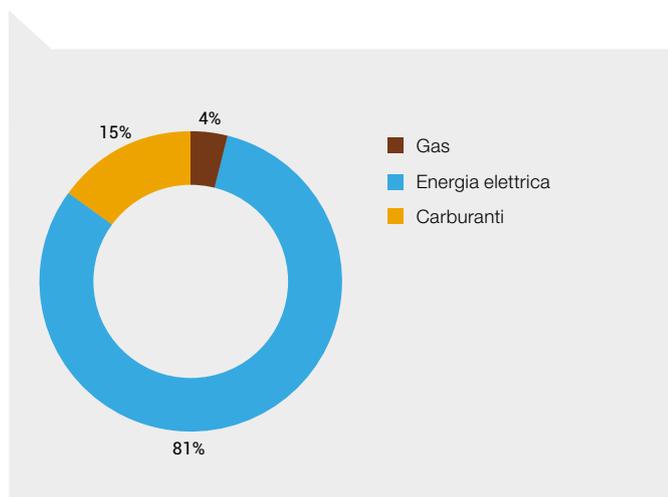
Nello specifico i consumi di energia elettrica (che rappresenta ancora il vettore energetico dominante 81% di tutta l'energia utilizzata da MMS) hanno registrato un aumento del 4,4% trainato integralmente dai servizi Idrico (responsabile del 94% degli utilizzi di EE di MMS) anche per la sfavorevole stagionalità (estate poco piovosa e sistema di approvvigionamento superficiale sempre più in sofferenza). Positivo è l'andamento dei consumi elettrici per le sedi e gli altri servizi e per l'erogazione dei servizi di IA rispettivamente in contrazione del 5,6% e 9,4% rispetto al 2016 nonostante il potenziamento di nuovi centri di raccolta differenziata nel territorio.

Anche il consumo di gas (452 TEP) diminuisce di circa 4,4% sul 2016 in contrazione di oltre l'11% rispetto al 2013.

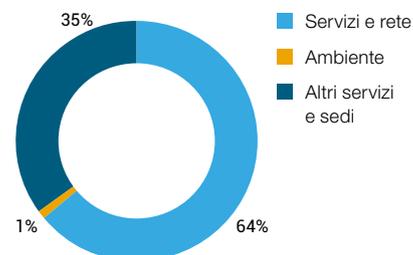
La maggior parte del gas metano viene utilizzato dal Servizio Distribuzione Gas per riscaldare il gas prelevato dalla rete Snam durante la fase di espansione nelle cabine di primo salto e per gli usi generici del processo di distribuzione gas.

I consumi di gas rappresentano circa il 4% del consumo di Energia dell'azienda.

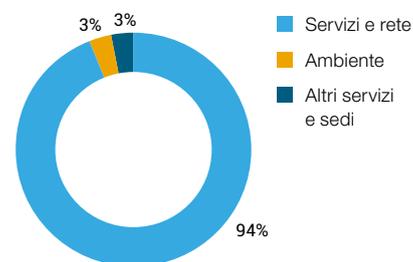
### Utilizzo energetico per fonti 2017



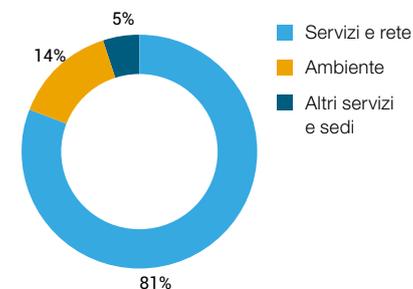
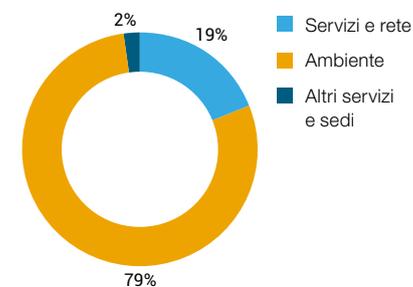
Consumi energetici per Vettore e servizio d'impiego (TEP)		2015	2016	2017
Gas naturale (fonte: misuratori gas gestiti)	Servizi a rete	332,1	328,4	289,2
	Ambiente	9,8	7,5	6,0
	Altri servizi e sedi	136,3	137,2	157,2
	<b>Totale in (TEP)</b>	<b>478</b>	<b>473</b>	<b>452</b>
<b>Totale in GJ</b>		<b>20.047</b>	<b>19.828</b>	<b>18.963</b>



		2015	2016	2017
Energia Elettrica (fonte: quantità fatturata)	Servizi a rete	7.852,8	7.645,3	8.044,4
	Ambiente	239,1	258,5	234,2
	Altri servizi e sedi	313,3	304,6	288,8
	<b>Totale (TEP)</b>	<b>8.405</b>	<b>8.208</b>	<b>8.567</b>
<b>Totale in GJ</b>		<b>161.811</b>	<b>158.022</b>	<b>164.907</b>
<b>Totale KWh</b>		<b>44.947.538</b>	<b>43.895.090</b>	<b>45.807.570</b>



		2015	2016	2017
Carburanti (fonte: Sistema informatico)	<b>Carburanti Benzina Litri</b>	<b>33.956</b>	<b>28.595</b>	<b>28.409</b>
	Servizi a rete	6,0	5,5	8,0
	Ambiente	18,2	15,2	12,9
	Altri servizi e sedi	2,0	1,3	1,0
	<b>Totale Benzina TEP</b>	<b>26</b>	<b>22</b>	<b>22</b>
	<b>Carburanti Gasolio Litri</b>	<b>1.800.703</b>	<b>1.797.160</b>	<b>1.824.918</b>
	Servizi a rete	271,4	242,7	270,9
	Ambiente	1.196,1	1.233,9	1.240,6
	Altri servizi e sedi	43,5	31,3	19,7
	<b>Totale Gasolio (TEP)</b>	<b>1.511</b>	<b>1.508</b>	<b>1.531</b>
	Servizi a rete	8,7	15,6	22,0
	Ambiente	2,6	5,5	7,6
	Altri servizi e sedi	0,8	4,0	5,2
<b>Totale GPL + Metano (TEP)</b>	<b>12</b>	<b>25</b>	<b>35</b>	
<b>Totale Carburanti (Tep)</b>	<b>1.549</b>	<b>1.555</b>	<b>1.588</b>	
<b>Totale Carburanti (Gj)</b>	<b>66.055</b>	<b>66.234</b>	<b>67.613</b>	
<b>Totale Energia utilizzata Gj</b>	<b>247.913</b>	<b>244.084</b>	<b>251.483</b>	
<b>Totale Energia utilizzata Tep</b>	<b>10.433</b>	<b>10.237</b>	<b>10.608</b>	



In lieve aumento (+2,1%) 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 ulteriormente cresciuti del 38% i quantitativi di metano utilizzato che hanno consentito di coprire le maggiori esigenze del sistema raccolta rifiuti contenendo gli usi di benzina e il gasolio rispettivamente +1,5% e del -0,6% rispetto al 2016 con importanti benefici in termini di emissioni e di Co2. Il combustibile continua a rappresentare la seconda voce d'utilizzo di MMS con circa il 15% dei consumi energetici che per oltre l'80% è 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 29,8 TEP/Utente, in aumento del 1,7 al dato 2016.

L'indice di efficienza energetica della potabilizzazione sconta la crisi idrica (come meglio descritto al punto 5.1.) . Fattore che ha condizionato anche l'indice della depurazione che sale del 3,2 % condizionato dalla contrazione dei volumi per le minori piogge nel territorio di riferimento. Migliorano anche gli indici dell'illuminazione pubblica (-4,4% rispetto al 2016) grazie agli interventi di efficientamento energetico sul parco illuminotecnico e l'indice su efficienza della flotta che sale di poco meno dell'8%.

	2015	2016	2017
Depurazione: energia primaria (Tep)/volumi depurati (milioni di mc)	0,112	0,118	<b>0,122</b>
Potabilizzazione: energia primaria (Tep)/acqua immessa in rete (milioni di mc)	0,12	0,11	<b>0,13</b>
Gestione sedi: energia primaria (Tep)/superficie sedi (mq)	159,75	163,76	<b>124,42</b>
Automezzi: energia primaria (Tep)/distanza percorsa dai mezzi (milioni di km)	0,20	0,19	<b>0,17</b>
Illuminazione pubblica: energia primaria (Tep)/punti luce	0,097	0,097	<b>0,093</b>
Consumo per clienti serviti TEP/cliente	29,46	28,95	<b>29,99</b>

Dopo gli importanti interventi di efficientamento nel SII negli ultimi anni (contrazione dei consumi di oltre il 16,1%, dal 2013) nel corso del 2017 l'attenzione e gli investimenti in efficientamento energetico sono stati diretti prevalentemente nella riqualificazione dell'Illuminazione Pubblica che assorbe circa il 20,5% dell'Energia Elettrica Consumata da MMS. Nella seconda parte dell'anno sono stati realizzati i primi due interventi nella zona Mare e Nord della riqualificazione a Led dell'intera città di Pesaro e che hanno consentito già nel 2017 di risparmiare circa 500 MWh. L'intero progetto di Riqualificazione della Illuminazione Pubblica della città di Pesaro che su un arco Piano 16-19 dovrebbe sviluppare risparmi per altri 580 TEP.

Inoltre, sono state realizzati piccoli e continui interventi sempre nel settore Idrico Depurativo con riqualificazione di sistemi di Pompaggio e di compressione aria della Depurazione con risparmi per altri 18 TEP. Per il 2018 sono previsti investimenti e risparmi attesi di circa 204 TEP ancora principalmente destinati all'Illuminazione Pubblica.

### Dal 2018 solo energia elettrica rinnovabile per MMS Spa

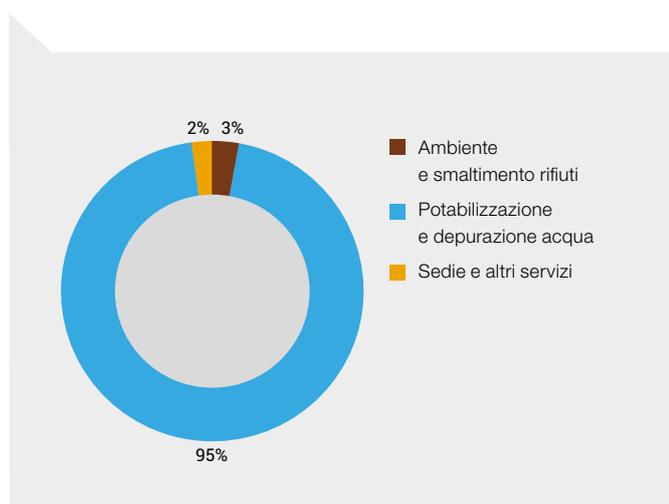
Il Gruppo ha deciso di accettare una nuova sfida in linea con gli obiettivi UE e l'Agenda Onu al 2030: dal 2018 punterà tutto sull'**energia elettrica pulita e assicurata, che da quest'anno per tutte le sue attività sul territorio Pesarese impiegherà soltanto energia proveniente da fonti rinnovabili certificata tramite titolo GO DM 31-7-2009** (maggiori informazioni su titolo GO sono disponibili su [WWW.gse.it](http://WWW.gse.it)). Una decisione che colloca il Gruppo tra le migliori esperienze nazionali in termini di risparmio di risorse energetiche e di contrasto al cambiamento climatico, perché anticipa e supera gli indirizzi fissati dalla Strategia Energetica Nazionale, dal Pacchetto Clima-Energia e dall'Agenda per lo sviluppo sostenibile ONU.

## Consumi acqua

Gli usi dell'acqua nei processi di erogazione dei servizi sono concentrati ancora per circa il 95% nel SII ed in particolare nei processi di potabilizzazione pulizia e lavaggi dei filtri e di altri componenti d'impianto.

E proprio su questo utilizzo si iniziato a concentrare l'attenzione e l'efficientamento nell'uso produttivo di questa importante risorsa, realizzando nel 2017 alcuni primi importanti interventi nel sistema di controlavaggio del Potabilizzatore di san Francesco che hanno consentito di ridurre i consumi dell'impianto e di abbassare i consumi totali di acqua di Marche Multiservizi a 615 300 m3 in contrazione dell'1,1% dai volumi utilizzati nel 2016.

## Usi idrici per servizi erogati



Acqua utilizzata e servizio d'impegno (migliaia di mc)	2015	2016	2017	Differenza 2017/2016
Ambiente e Smaltimento rifiuti	21,4	18,1	<b>21,4</b>	<b>18,3%</b>
Potabilizzazione e depurazione e distribuzione acqua	583,9	600,1	<b>581,3</b>	<b>-1,8%</b>
Sedi e altri servizi	10,2	11,4	<b>12,5</b>	<b>2,8%</b>
<b>Totale</b>	<b>615,5</b>	<b>622,4</b>	<b>615,3</b>	<b>-1,1%</b>

(1) Le fonti di approvvigionamento dell'acqua utilizzata sono quelle indicate nella tabella riportata a pag. 60 (acqua superficiale, da falda, da sorgente e fonti minori)

## 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. La gestione svolta da imprese specializzate prevede la captazione del Biogas dalle due Discariche attive di Ca Asprete e Ca Lucio.

Biogas trattato negli imp. di produzione ee (m³)	2015	2016	2017
Discarica Cà Asprete	9.247.663	8.764.365	<b>7.178.130</b>
Discarica Cà Lucio	1.209.845	3.187.818	<b>4.487.206</b>
<b>Totale</b>	<b>10.457.508</b>	<b>11.952.183</b>	<b>11.665.336</b>

Energia elettrica netta prodotta (MWh)	2015	2016	2017
Discarica Cà Asprete	11.226	10.800	<b>8.462</b>
Discarica Cà Lucio	3.854	3.111	<b>3.247</b>
<b>Totale</b>	<b>15.080</b>	<b>13.911</b>	<b>11.709</b>
Fotovoltaico impianto lavaggio sede		2,7	<b>7,2</b>
<b>Totale</b>	<b>15.080</b>	<b>13.914</b>	<b>11.716</b>

I gestori specializzati degli impianti di producono energia elettrica da Biogas di Discarica hanno immesso nella rete elettrica nazionale circa 11,7 GWh. La contrazione della produzione elettrica del -15,8% risente sia della diminuzione dei volumi di Biogas -2,4% ma soprattutto del peggioramento della qualità energetica del biogas. Contrazioni che, in linea con le curve previsionali, è prevalentemente dovuta alla diminuzione dei quantitativi, della frazione organica (responsabile della produzione del biogas) conferiti nei lotti di coltivazione poiché intercettati sempre in maggior misura con la raccolta differenziata e inviata in specifici impianti di trattamento. Nel 2017 è entrato a regime il piccolo impianto fotovoltaico al servizio del nuovo lavaggio della sede di Pesaro che ha prodotti 7,2 MWh integralmente utilizzati in sito.

La produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili nel 2017 è stata tale da soddisfare il consumo di energia elettrica di 4.700 famiglie, consentendo un risparmio annuo di 2.370 tonnellate equivalenti di petrolio ed evitando l'immissione in atmosfera di oltre 4.500 tonnellate di CO2 all'anno corrispondenti all'assorbimento di poco più di 1500 alberi per 50 anni o a poco meno dell'emissione annua di 2000 auto a benzina (considerando una percorrenza di 10.000 km annui).

# Le emissioni in atmosfera e la flotta

Seppure Marche Multiservizi non è assoggettata alla normativa "Emission Trading", i dati sulle emissioni in atmosfera del 2017 sono stati elaborati e raffrontati con quelli degli anni precedenti.

## La Emissioni di CO2 equivalente dalla flotta

L'attenzione all'utilizzo efficace della flotta è continuata anche nel 2017 a cominciare dall'intensità d'utilizzo infatti al 31 dicembre si contavano 488 unità in contrazione di ben 27 unità rispetto al 2016 (-19 mezzi a gasolio e -6 a benzina) a fronte di un aumento dei km percorsi di circa il 3%.

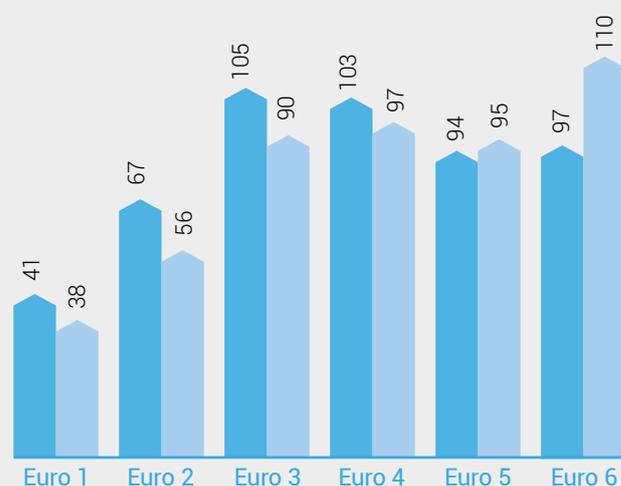
Numero di automezzi: (n) (1)	2015	2016	2017
gasolio	429	416	<b>397</b>
benzina	42	37	<b>31</b>
metano	49	57	<b>55</b>
gpl	3	3	<b>3</b>
elettrico	2	2	<b>2</b>
<b>Totale</b>	<b>525</b>	<b>515</b>	<b>488</b>

(1) Escluso 5 rimorchi

Composizione percentuale degli automezzi: MMS (%)	2015	2016	2017
gasolio	81,7%	80,8%	<b>81,4%</b>
benzina	8,0%	7,2%	<b>6,4%</b>
metano	9,3%	11,1%	<b>11,3%</b>
gpl	0,6%	0,6%	<b>0,6%</b>
elettrico	0,4%	0,4%	<b>0,4%</b>
<b>Totale</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>
di cui metano, gpl ed elettrico	10,3%	12,0%	12,3%

Anche sul fronte del rinnovamento e del contenimento delle emissioni nel 2017 MMM ha continuato ammodernamento della flotta con l'acquisizione di 15 nuovi mezzi di cui 1 alimentato a metano, arrivando così al 12,3% del totale dei mezzi con quota "verdi" e ha permesso di aver quasi il 62% dei motori conformi alla direttiva antinquinamento Euro 4 o maggiore quindi con buoni standard di emissioni.

## Categoria Euro 2016-2017



	Combustibili per flotta e attrezzature			CO2 eq Fattori conversione gasolio (kg Co2 e/ l) 2,600 - benzina (kg Co2 e/ l) 2,20 - gas naturale (kg Co2 e/ t) 2814 - GPL (kg Co2 e/ l) 1,58 fonte Defra		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017
<b>Benzina Litri</b>	33.956	28.595	28.409			
<b>Totale Benzina (TEP)</b>	<b>26</b>	<b>22</b>	<b>22</b>	<b>75</b>	<b>63</b>	<b>62</b>
<b>Gasolio Litri</b>	1.800.703	1.797.160	1.824.918			
<b>Totale Gasolio (TEP)</b>	<b>1.511</b>	<b>1.508</b>	<b>1.531</b>	<b>4.682</b>	<b>4.673</b>	<b>4.745</b>
<b>Metano Kg</b>	10.760	21.449	30.566			
<b>Totale Metano (TEP)</b>	<b>12,1</b>	<b>25,1</b>	<b>34,8</b>	<b>30</b>	<b>60</b>	<b>86</b>
<b>Totale GPL (TEP)</b>	<b>1,4</b>	<b>1,0</b>	<b>0,0</b>	<b>3,4</b>	<b>2,4</b>	<b>0,0</b>
<b>Totale Carburanti (TEP)</b>	<b>1.551</b>	<b>1.556</b>	<b>1.588</b>	<b>4.790</b>	<b>4.798</b>	<b>4.893</b>

Continua l'azione di favorire l'utilizzo di combustibili a ridotto impatto. Nel 2017 scendono infatti i consumi di Benzina e Gasolio della flotta rispettivamente del 14,4% e del 4,2% e sale di oltre 40% l'utilizzo del metano portando l'utilizzo di carburanti

considerati verdi (metano e Gpl) al 12.3% del totale seppure la disomogenea e scarsa presenza dei distributori dei rifornimenti di questi sul territorio ha richiesto maggior impegno sui tempi di rifornimento dei mezzi.

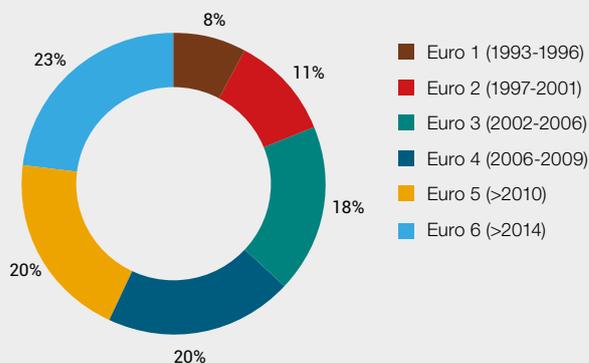
### Rinnovati i mezzi aziendali: l'età media è 8,7 anni

Gli investimenti mirati a rinnovare il parco veicoli aziendali hanno portato a 8,7 anni l'età media dei mezzi: nel 2016 il valore si attestava a 9 anni.

Ma ancor più rilevante è il miglioramento rispetto alla direttiva antinquinamento vigente i mezzi sono per oltre il 42% superiori e uguali alla classe euro 5 ed il 22.6% già conformi alla direttiva euro 6 .

L'impegno verso l'utilizzo di carburanti a minor impatto ambientale si ricerca anche nella catena di fornitura. Nel 2017, i fornitori di servizi ambientali principali per l'utilizzo di flotte hanno utilizzato l'20% di mezzi a ridotto impatto ambientale: il 54% di questi è nelle classi Euro 5 ed Euro 6.

### Automezzi per direttiva antinquinamento



Il potenziamento dell'alimentazione a metano oltre al miglioramento ambientale riesce a coniugare anche il miglioramento economico sull'approvvigionamento dei combustibili.

Chiaramente la diffusione del Metano nella flotta di igiene ambientale è più articolata e complessa in quanto i servizi vengono svolti prevalentemente con mezzi pesanti che superano le 7,5 tonnellate ed in particolare negli impianti di smaltimento si possono trovare mezzi tra 32 e 50 tonnellate. Visto che in termini di volumi di carburante utilizzati tale funzione raggiunge quasi l'80% del totale si è lavorato anche su essi per un'ottimizzazione delle risorse e il contenimento degli impatti. Anche nel 2017 è proseguita la razionalizzazione del sistema raccolta rifiuti con l'estensione del sistema di raccolta congiunta plastica + lattine

in e soprattutto con l'avvio del sistema Hergo Ambiente. L'azione proseguirà anche nel 2018 dove è pianificato una riduzione dei giri di raccolta di circa il 10%.

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 0,620 Tonnellate per ogni TEP di gasolio, 0,60 Tonnellate per ogni TEP di benzina, 425,50 Tonnellate per ogni TEP di metano e 0,190 Tonnellate per ogni TEP di GPL .

la CO2 equivalente prodotta dalla flotta a 4576 in contrazione del 3.7% rispetto il dato 2016 descrive in modo sintetico l'impegno di Marche Multiservizi sull'aspetto.

# Emissioni gas serra

È ormai consolidato a livello globale l'incidenza delle emissioni di CO<sub>2</sub> nel favorire l'effetto serra e il cambiamento climatico a tal punto che si sono attivate politiche e trattati per far convergere l'impegno diffuso nel controllare e contrastare le emissioni prodotte dall'uomo. Anche MMS nel proprio contesto locale già da diversi anni è impegnata nello sviluppo di proprie azioni in tale direzione. A partire dalla misura dei propri impatti passando per rendicontazioni trasparenti sulle proprie performance e azioni che in modo diretto o indiretto favoriscono il contenimento delle emissioni di CO<sub>2</sub> equivalente attraverso attenzione alla produzione e utilizzo di energia proveniente da fonti rinnovabili alla riduzione dei consumi energetici e alla riduzione delle emissioni di GAS serra in genere.

## I gas serra in Marche Multiservizi

Le attività di Marche Multiservizi producono inevitabilmente emissioni in aria di CO<sub>2</sub> equivalente dirette ed indirette, la maggior parte di esse sono quelle generate nei due impianti attivi di smaltimento dei rifiuti di Cà Lucio e Cà Asprete principalmente dalla 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 CO<sub>2</sub> 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). Le emissioni derivanti dall'utilizzo di Gas metano nelle caldaie per il riscaldamento e per l'utilizzo di acqua sanitaria nei siti MMS e nella struttura di Porta Ovest hanno pesato per poco meno dell'1%.

Marche multiservizi anche nel 2017 ha effettuato controlli abbondantemente oltre a quanto previsto dalla normativa vigente sulle perdite fisiche di rete (quello che la normativa prevede in 2 anni MMS 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 25 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 dagli impianti di smaltimento

Le principali sorgenti emissive dell'impianti 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 2017 dai camini sono state emesse 13.081 t di CO<sub>2</sub>, in contrazione di circa 2700 t rispetto al 2016, generate dalla combustione di 11.665.336 m<sup>3</sup> di Biogas.

I monitoraggi effettuati presso gli impianti di smaltimento previsti nel Piano di Sorveglianza e Controllo consentono di ottenere un dato reale delle emissioni diffuse negli impianti di Cà Lucio e Cà Asprete, riepilogati in tabella. Si precisa che negli impianti chiusi di Cà Mascio e Cà Guglielmo le emissioni non vengono più contabilizzate e solo quantificati con stime basate su dati storici, e di letteratura essendo queste chiuse e in post-gestione e non soggetti a monitoraggi specifici in campo su tale aspetto. Le emissioni di gas serra ottenute dai contributi di Metano, CO<sub>2</sub> e NO<sub>x</sub>, descritte in tabella sottostante indicano una riduzione delle emissioni di gas serra di circa l'11% prevalentemente per la diminuzione del Biogas prodotto nei siti per la sempre minor presenza di componenti organica nei rifiuti intercettata con la raccolta differenziata e per il positivo contributo della sempre più alta attenzione nella copertura dei lotti di coltivazione e nella captazione del biogas.

Emissioni globali di gas serra da scariche (t)	2015	2016	2017
Discarica Ca' Asprete	12.363	12.461	<b>11.455</b>
Discarica Ca' Lucio	5.306	5.365	<b>4.327</b>
<b>Totale</b>	<b>17.668</b>	<b>17.826</b>	<b>15.782</b>

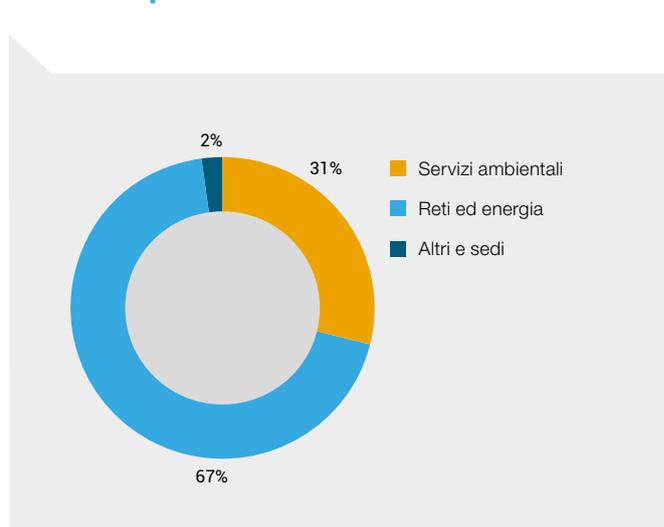
(1) Non è possibile determinare le emissioni dei due impianti chiusi e avviati a Post gestione di Cà Mascio e Ca Guglielmo che molto indicativamente può essere stimato a circa 10000 t

## Il bilancio della CO2 equivalente

Nel 2017 le emissioni (gas serra) sono state riviste rispetto all'edizione precedente cambiando alcuni coefficienti di conversione ed eliminando il contributo dell'NOx. Il bilancio è consolidato sommando le emissioni convogliate di CO2 prodotte dai Camini, dalle diffuse delle discariche e dagli automezzi, dalle dispersioni di gas metano della rete di distribuzione gas e dal metano contenuto nel Biogas delle discariche entrambe convertite in CO2 equivalente (da quest'anno con GWP100=25). Le emissioni indirette vengono considerate quelle connesse all'energia elettrica consumata da MMS. Nella tabella che segue è rappresentato il bilancio globale (comprensivo degli apporti indiretti derivanti dall'impiego di Energia Elettrica) di CO2 equivalente, che in termini assoluti registra riduzione della CO2 eq. di circa -0,7% nel 2017 su 2016 trainato dai miglioramenti del contributo degli impianti di smaltimento -11,5%. La contrazione sale al -3.3% considerando le sole dirette. Il 31% delle emissioni sono prodotte nell'erogazione dei servizi Ambientali in particolare dal sistema delle Discariche mentre il 67% è prodotta nello svolgimento dei servizi Energetici in particolare dalle perdite di rete(2) nella distribuzione Gas e nell'utilizzo di energia elettrica per il sollevamento dell'acqua.

Tonnellate di gas serra per attività	2015	2016	2017
IA Discariche	17.708	17.826	<b>15.782</b>
Automezzi	3768	3889	<b>3900</b>
Indiretta da usi EE (1)	431	466	<b>582</b>
Usi distribuzione gas (2)	22.823	22.658	<b>22.980</b>
Automezzi	880	799	<b>917</b>
Indiretta da usi EE (1)	19.508	18.992	<b>19.986</b>
Caldaie (Sedi e Teleriscaldamento) (3)	531	551	<b>650</b>
Automezzi	142	110	<b>77</b>
Indiretta da usi EE (1)	797	776	<b>734</b>
Totale emissioni dirette	45.853	45.833	<b>44.305</b>
<b>Totale emissioni dirette e indirette</b>	<b>66.589</b>	<b>66.067</b>	<b>65.607</b>

## Gas serra per servizio



Fattori conversione gasolio (kg Co2 e/ l) 2,600 - benzina (kg Co2 e/ l) 2,20 - gas naturale (kg Co2 e/ t) 2814 - GPL (kg Co2 e/ l) 1,508 - fonte Defra 2017

(1) Calcolato calcolato partendo dalle perdite di rete gas in volume (gas immesso in rete meno gas distribuito meno gas vettoriato) e moltiplicandole per il coefficiente di emissione (0,7 kg/mc come densità del gas e 25come fattore moltiplicativo del gas).

(2) gas distribuito perdite del distribuito 0,92% - coefficiente emissivo 0,0161t/sm3  
 (3) caldaie e sedi CO2 1,964 kg/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 2017 è proseguito il percorso di confronto con il territorio di riferimento e ci sono stati 81 incontri durante i quali sono state approfondite le tematiche relative ai servizi gestiti e agli investimenti. Tale percorso è stato strutturato con la creazione di apposite schede nelle quali vengono indicati gli incontri, gli argomenti trattati e le funzioni aziendali interessate dalle criticità emerse evidenziandone anche aspetti rilevanti per la sostenibilità. Di rilievo nell'anno la focalizzazione durante gli incontri sull'utilizzo dell'acqua di rete per diffondere, anche attraverso gli amministratori locali, questa buona pratica a valenza di sostenibilità. La piena condivisione delle azioni da mettere in campo è stata determinante nel raggiungimento di importanti obiettivi comuni, quale ad esempio la percentuale di Raccolta Differenziata.

## Comunicazione in ambito sociale e Ambientale

Nel 2017 la comunicazione sociale e ambientale del Gruppo è stata dedicata in gran parte a promuovere le buone pratiche di raccolta differenziata. Inoltre ampio spazio è stato attribuito alla campagna per l'introduzione del nuovo servizio di raccolta domiciliare del rifiuto indifferenziato che ha coinvolto tutti i cittadini dei relativi comuni, con lo slogan "Il servizio busa alla tua porta".

Nei comuni interessati hanno avuto luogo incontri con la cittadinanza molto partecipati e iniziative di comunicazione ambientale realizzate per fornire alle comunità locali le necessarie informazioni sulla modifica del servizio di raccolta.

## Il servizio di raccolta busa alla tua porta

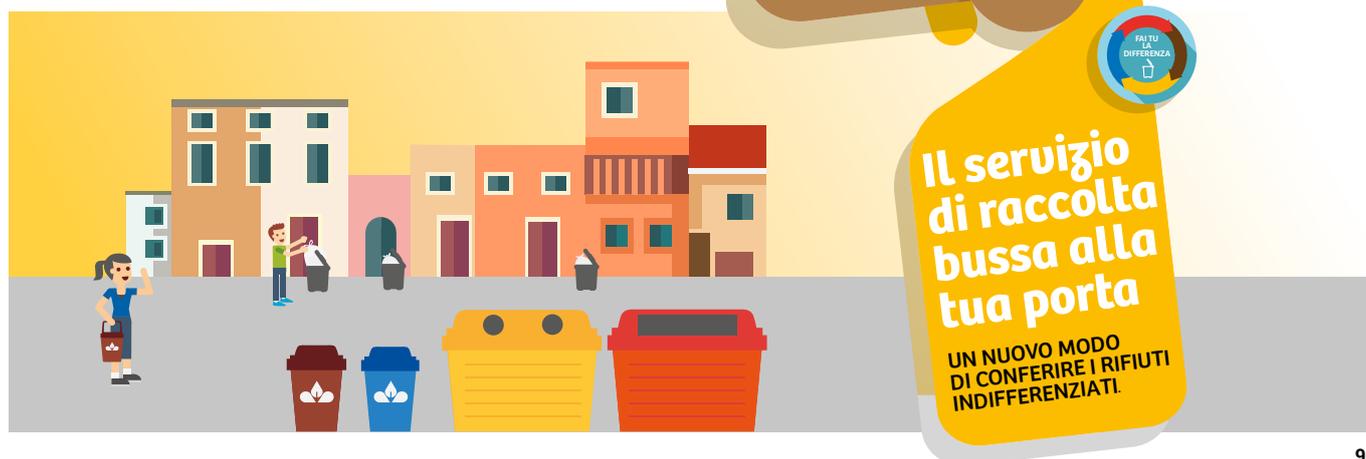
La raccolta dei rifiuti indifferenziati avviene attraverso la modalità domiciliare. Vengono eliminati i cassonetti stradali ed introdotti i bidoncini che sono svuotati, una volta alla settimana, nel giorno indicato. Ogni famiglia/condominio deve provvedere ad esporre il contenitore nelle immediate adiacenze dell'ingresso della propria abitazione su suolo pubblico.

Dopo il ritiro dei rifiuti, i contenitori vuoti devono essere riposti all'interno della proprietà.

Comuni avviati nel 2017:

- |                        |                       |
|------------------------|-----------------------|
| > Cagli                | > Frontone            |
| > Fermignano           | > Serra Sant'Abbondio |
| > Gabicce mare         | > Frattersona         |
| > Montecalvo in foglia | > Mercatino Conca     |
| > Vallefoglia          | > Montegrimano        |
| > Urbino (parziale)    | > Monte Cerignone     |
| > Pesaro (parziale)    |                       |

È stata capillare la campagna di comunicazione sulle nuove modalità di raccolta dei rifiuti mirata a raggiungere tutti i cittadini e le attività coinvolti, in modo da agevolare al massimo la comprensione del nuovo sistema di raccolta e recepire il cambio nelle abitudini. Numerose le iniziative messe in atto: lettera a tutte le famiglie e attività produttive/commerciali dei quattro comuni, incontri pubblici, consegna a domicilio dei materiali da parte degli informatori ambientali, a disposizione anche per rispondere a dubbi e richieste di chiarimento, punti informativi, tutoraggio direttamente alle Isole Ecologiche di Base.



## MMS in internet

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

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

Emissioni globali di gas serra da discariche (t)	2015	2016	2017
Accessi totali al sito internet	81.234	97.465	<b>131.219</b>
Visitatori Unici	55.715	65.021	<b>80.264</b>
Media accessi mensili	6.769	8.122	<b>10.935</b>
Media visitatori unici mensili	4.643	5.418	<b>6.688</b>
Visualizzazioni di pagine complessive	234.985	282.306	<b>389.949</b>
Media pagine visualizzate mensilmente	19.582	23.525	<b>32.496</b>

## 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 2016-2017 è stato confermato un notevole interesse da parte del personale docente nei confronti dei progetti didattici offerti.

Progetti di educazione ambientale	UM	2015	2016	2017
Istituti comprensivi invitati al Progetto	n°	37	37	<b>37</b>
Scuole invitate al Progetto	n°	227	227	<b>227</b>
Scuole coinvolte	n°	26	0	<b>14</b>
Istituti comprensivi coinvolti	n°	17	9	<b>13</b>
Classi coinvolte	n°	112		
Studenti coinvolti	n°	2.609	700	<b>589</b>
Insegnanti coinvolti	n°	115		<b>49</b>

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

Visite Guidate agli Impianti	2015			2016			2017		
	N. Classi	N. Alunni	N. Insegnanti	N. Classi	N. Alunni	N. Insegnanti	N. Classi	N. Alunni	N. Insegnanti
Discarica di Ca' Asprete Tavullia (PU)	1	21	1	1	16	1	<b>1</b>	<b>19</b>	<b>1</b>
Discarica di Ca' Lucio Urbino (PU)									
Potabilizzatore di San Francesco di Saltara (PU)	8	183	10	6	137	3	<b>5</b>	<b>118</b>	<b>5</b>
Potabilizzatore di Mercatale di Sassocorvaro (PU)	2	38	3	2	33	1	<b>2</b>	<b>34</b>	<b>2</b>
Potabilizzatore di Fermignano (PU)	4	80	4						
Depuratore di Borgheria Pesaro (PU)	2	50	3	7	143	3	<b>3</b>	<b>64</b>	<b>3</b>
Depuratore di Lucrezia (PU)	1	15	1						
CENTRO di Raccolta Pesaro (PU)	2	50	3	3	64	2	<b>4</b>	<b>90</b>	<b>4</b>
CENTRO di Raccolta Vallefoglia (PU)	4	90	4						
<b>TOTALE Classi coinvolte</b>	<b>24</b>			<b>19</b>			<b>15</b>		
<b>TOTALE Persone coinvolte</b>		<b>527</b>	<b>29</b>		<b>393</b>	<b>10</b>		<b>325</b>	<b>15</b>

## 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.7 insegnanti con n.6 classi e n.140 alunni (circa triplicato rispetto al 2014). Nel complesso le visite agli impianti (Discariche, Potabilizzatori, Depuratori, Centro di Riciclaggio di Via Dell'Acquedotto e Centro di Raccolta di Montecchio) hanno avuto un trend positivo di circa il 30%.

## 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.

Nel 2017 MMS 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.

Sponsorizzazioni	UM	2015	2016	2017
cultura	€	45.007,00	32.395,06	<b>57.618,94</b>
sport	€	1.500,00	500,00	
sociali	€		100,00	
ambientali	€	3.389,34	15.459,50	<b>1.500,00</b>
<b>Totale</b>	<b>€</b>	<b>49.896,34</b>	<b>48.454,56</b>	<b>59.118,94</b>
di cui a comunità locale	€	49.896,34	48.454,56	<b>59.118,94</b>
di cui fuori territorio	€	0,00	0,00	<b>0,00</b>

Liberalità	UM	2015	2016	2017
attività ricreative	€			
cultura	€		30.700,00	<b>1.500,00</b>
sport	€		3.000,00	
sociali	€	13.000,00	9.500,00	<b>23.346,18</b>
ambientali	€		500,00	
<b>Totale</b>	<b>€</b>	<b>13.000,00</b>	<b>43.700,00</b>	<b>24.846,18</b>
di cui a comunità locale	€	6.000,00	43.700,00	<b>4.846,18</b>
di cui fuori territorio	€	7.000,00	0,00	<b>20.000,00</b>

Totale sponsorizzazioni e liberalità	UM	2015	2016	2017
totale sponsorizzazioni e liberalità	€	62.896,34	92.154,56	<b>83.965,12</b>
di cui a comunità locale	€	55.896,34	92.154,56	<b>63.965,12</b>
	%	89%	100%	<b>76%</b>

# 6

## Fornitori

428

Indotto occupazionale



41%

Percentuale  
delle forniture locali



52,9

milioni di Euro  
Valore delle forniture



18,3

milioni di Euro  
Bandi di gara con offerta  
economica più vantaggiosa



## Obiettivi

## Risultati

## Target futuri

avevamo detto di fare

abbiamo fatto

faremo

Avvio nuova piattaforma per la qualificazione e selezione dei fornitori.



Con l'implementazione del nuovo sistema informatico SAPR3, dal 01/01/2017, Marche Multiservizi ha avviato il percorso di adozione della piattaforma di qualificazione, selezione e valutazione dei fornitori di Gruppo, che si concluderà nel 2018.

Continuare a privilegiare l'offerta economicamente più vantaggiosa soprattutto dove nei servizi dove l'incidenza di mano d'opera sia pari o superiore al 50% del valore dell'intero appalto.

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



È stata rafforzata l'attenzione a questa tipologia di affidamento con un alto rapporto qualità-prezzo.

# Fornitori

I nostri fornitori sono partner fondamentali per il raggiungimento dei livelli di qualità attesa nei nostri servizi e processi.

E' fondamentale monitorare la catena di approvvigionamento, dando particolare rilievo agli aspetti socio-economici-ambientali.

Dal 1/01/2017, MMS ha aderito all'anagrafica fornitori del Gruppo Hera, compresi i rispettivi sistemi di Qualificazione Fornitori e di Valutazione dei beni, servizi e/o lavori che questi forniscono. Durante l'anno 2017 abbiamo affidato beni, servizi e/o lavori a poco meno di 1.000 fornitori. Rispetto all'esercizio precedente si rileva una riduzione del numero dei fornitori (-36).

I contratti stipulati riguardano beni, servizi, prestazioni professionali e lavori, e sono affidati mediante le diverse procedure di scelta del contraente.

Nel 2017 il valore delle forniture affidate a cooperative sociali è salito di circa il 22,0% rispetto al 2016. Le forniture hanno coinvolto 12 tra cooperative e consorzi di cooperative sociali, con l'inserimento lavorativo di 36 **persone svantaggiate, a sua volta maggiormente con contratti full time.**

Gli affidamenti fatti verso le Cooperative Sociali del territorio di riferimento sono pari a circa l'88% circa del valore totale affidato a questa tipologia di aziende. Il valore riferito agli affidamenti a Cooperative Sociali di tipo "B" è sensibilmente aumentato come risultato di una maggior spinta sui progetti volti al miglioramento e sensibilizzazione sulla qualità del metodo di raccolta differenziata dei rifiuti.

La "mappa" della tipologia dei disagi rimane pressoché invariata.

N. fornitori per area geografica	2015	2016	2017
territorio di riferimento e altre province delle marche	627	613	593
altre regioni italiane	410	410	398
altri stati europei	4	5	
altro			1
di cui da paesi a rischio			
<b>Totale</b>	<b>1.041</b>	<b>1.028</b>	<b>992</b>

Valore delle forniture da cooperative sociali: Marche Multiservizi	2015	2016	2017
valore forniture da cooperative sociali (migliaia di euro)	1.127	1.306	1.593
di cui per l'esecuzione di servizi ambientali	1.127	1.306	1.593



# Ricaduta sul territorio

Anche nel 2017, l'impatto a valore generato da Marche Multiservizi sul territorio e sulle comunità locali nelle quali opera è stato rilevante, con un incremento del 12,3% rispetto all'anno.

Valore delle forniture per area geografica: Marche Multiservizi (migliaia di euro)	2015	2016	2017
territorio di riferimento e altre province delle marche	18.343	19.529	21.930
altre regioni italiane	30.456	27.718	30.963
altri stati europei	34	14	
altro		0	30
di cui da paesi a rischio		0	
<b>TOTALE</b>	<b>48.833</b>	<b>47.261</b>	<b>52.923</b>

Nel pieno rispetto della legislazione Nazionale e Comunitaria in materia di appalti e concessioni, Marche Multiservizi, da una parte è sempre impegnata a ricercare fornitori locali di qualità quale volano per un incremento di un circolo virtuoso locale, dall'altra deve ricorrere a procedure ad evidenza pubblica con pubblicazioni di bandi in gazzette Italiana ed Europea che, ovviamente, aprono gli affidamenti ad un contesto ben più ampio rispetto a quello del territorio di riferimento, e quindi le possibilità di aggiudicazione si allargano. 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 nazionale e/o europeo e sovente coinvolte nel Subappalti e Subaffidamenti. Questi nel corso del 2017 sono stati nove per un importo di circa 311 mila euro che ha riportato quindi, sul territorio circa 1% degli affidamenti extraterritorio di riferimento. A tal proposito l'Azienda è da sempre impegnata ad incontrare le associazioni di categoria, per aumentare la consapevolezza e la conoscenza delle norme al fine di stimolare le possibilità di associazione fra imprese e quindi le opportunità anche negli appalti più consistenti.

Valore della fornitura per area geografica %	2015	2016	2017
territorio di riferimento e altre province delle Marche	37,56%	41,32%	41,44%
altre regioni italiane	62,37%	58,65%	58,51%
altri stati europei	0,07%	0,03%	0,00%
altro	0,0%	0,00%	0,06%
di cui da paesi a rischio	0,0%	0,0%	0,0%
<b>Totale</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

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 creato da MMS

L'indotto occupazionale di MMS nel 2017 è stato di **428 lavoratori**, impiegati dai fornitori, che si sommano ai **576 dipendenti dell'Azienda**.

Il dato è stato ottenuto analizzando i bilanci degli 80 principali fornitori, che coprono circa il 89% del volume acquistato nel 2017. Per stimare il numero di dipendenti dei fornitori impegnati è stato considerato il rapporto tra il valore commissionato da Marche Multiservizi e il fatturato totale del fornitore; questa percentuale è stata moltiplicata per il numero di dipendenti totali dichiarati nei bilanci dei fornitori.

# Qualificazione e valutazione

Il sistema di qualificazione dei fornitori utilizzato dal Marche Multiservizi dall'anno 2017 è quello di Gruppo e ha lo scopo di garantire che i beni, 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 ordine generale, tecnico, economico e organizzativo, 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 di qualità e sicurezza ufficialmente riconosciute. Per quanto riguarda l'anno 2017, il valore affidato ai Fornitori in possesso della certificazione UNI EN ISO 9001 è aumentato del 4,5% con rispetto all'anno precedente. Per quanto riguarda l'affidabilità ambientale, il valore affidato a imprese in possesso della Certificazione Ambientale secondo la norma UNI EN ISO 14001 e/o il Regolamento EMAS è risultato del +29,9% rispetto del 2016).

Il numero totale di bandi di gara pubblicati in Gazzetta Italiana (GURI) e/o Gazzetta Europea (GUCE) è aumentato del 23% circa, mentre quelli con offerta economicamente più vantaggiosa sono rimasti sostanzialmente invariati. Per i bandi di gara con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa segue la ratio del nuovo Codice degli Appalti, D. Lgs 50/2016, che presenta tra le proprie finalità il privilegiare tale criterio di aggiudicazione come criterio "standard", con particolare attenzione a quelle gare dove l'incidenza del costo della mano d'opera è pari o superiore al 50% dell'importo posto a base d'asta. Invece il criterio di aggiudicazione del minor prezzo rimane riservato principalmente a quelli appalti di servizi e forniture con caratteristiche standardizzate o le cui condizioni sono definite dal mercato o solo se caratterizzati da elevata ripetitività, fatta eccezione per quelli di notevole contenuto tecnologico o che hanno un carattere innovativo e per i lavori d'importo pari o inferiore a € 2.000.000.

Valore delle forniture da fornitori qualificati: Marche Multiservizi (migliaia di euro)	2015	2016	2017
ISO 9001	32.148	33.249	34.730
SOA	13.487	12.786	14.459
ISO 14001 - EMAS	21.847	23.308	30.272
OHSAS 18001	14.371	19.550	19.839
SA 8000	4.655	3.696	3.547

I dati degli anni precedenti sono stati rettificati

Il criterio di aggiudicazione delle gare utilizzando prevalentemente quello dell'offerta economicamente più vantaggiosa permette di valutare, oltre agli aspetti economici, anche gli aspetti qualitativi dei beni, servizi e lavori offerti nonché quelli sociali, ambientali, etici e di sicurezza.

Valore gara a evidenza pubblica con offerta economicamente più vantaggiosa	2015	2016	2017
N. di bandi di gara a evidenza pubblica complessivi	4	13	16
bandi di gara con offerta econ. Vant.(migliaia di euro)	18.093	11.334	18.328
bandi di gara complessivi (migliaia di euro)	18.093	12.464	22.360

## Dialogo con i fornitori

Anche nel corso del 2017, attraverso un questionario completamente on line rivolto a 285 Fornitori che rappresentano il 93,5% del valore totale degli affidamenti nel periodo, è stato sviluppato l'ascolto e il dialogo sui temi della sostenibilità economica, sociale ed ambientale. Questo fa sì che tra l'Azienda e la base dei fornitori si instauri un canale di comunicazione con riferimento a iniziative, dati ed informazioni.

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.

Nel campo degli infortuni sul lavoro, le risposte ricevute dai Fornitori hanno evidenziato una media di 0,43 incidenti totali durante l'anno 2017, il dato ancor più interessante è che non risultano incidenti per affidamenti realizzati da questi per MMS. Questo risultato è stato raggiunto anche per i continui controlli tra le parti.

Altro dato importante riguarda la formazione: oltre il 73 % delle ditte che hanno aderito al questionario hanno investito in corsi e formazione oltre gli obblighi di legge (sicurezza, ambiente, innovazione, ecc.).

Nel campo della ricerca e sviluppo circa il 34% delle risposte ricevute denota il forte impegno in tal senso.

Va sottolineato inoltre che circa il 42% delle aziende che hanno risposto redigono un Bilancio di Sostenibilità a testimonianza del loro operato; a testimonianza dell'aumento su temi relativi alla sostenibilità, in particolare orientate alla mobilità sostenibile, al risparmio energetico e riduzione dei rifiuti, nonché ai diritti dei lavoratori, quali conciliazione casa/lavoro e parità di genere. Peraltro quasi il 60 % delle imprese coinvolte dichiara che sarebbe disposta ad intraprendere iniziative in tal senso insieme a Marche Multiservizi Spa.

Il 41,4% del valore economico di fornitura rimane nel territorio fornito



# 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 (CH<sub>4</sub>):** il più semplice degli idrocarburi, componente principale del gas naturale (composto dall'88% al 98% da metano e per il resto da idrocarburi quali etano, propano, butano, ecc).

**MUD:** Modello Unico di Dichiarazione ambientale

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

**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, Sm<sup>3</sup> (Standard metro cubo):** unità di misura del volume di un gas in condizioni standard (a temperatura di 15° C e pressione atmosferica di 1,01325 bar).

**SO<sub>x</sub> (Ossidi di zolfo):** le emissioni di ossidi di zolfo, costituite principalmente da anidride solforosa (SO<sub>2</sub>) sono dovute prevalentemente all'uso di combustibili solidi e liquidi e sono correlate al contenuto di zolfo di questi ultimi. Gli ossidi di zolfo sono tipici inquinanti delle aree urbane e industriali, ove l'elevata intensità degli insediamenti ne favorisce l'accumulo, soprattutto in condizioni meteorologiche sfavorevoli. Le situazioni più gravi si presentano nei periodi invernali quando, alle altre fonti di emissione, si aggiunge il riscaldamento domestico. Danno luogo alle cosiddette "piogge acide".

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

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

### Strategia e analisi

Ind.	Pag.	
G4-1	3	Dieci anni di sostenibilità

### Profilo organizzativo

G4-3	8; terza di copertina	Guida metodologica al Bilancio
G4-4	11; 26	Chi siamo; Clienti
G4-5	8	Guida metodologica al Bilancio
G4-6	11	Chi siamo
G4-7	12-13	Chi siamo
G4-8	11; 26-27	Chi siamo; Clienti
G4-9	11; 15; 42	Chi siamo; Sostenibilità per Marche Multiservizi; Lavoratori
G4-10	42	Lavoratori
G4-11	54	Dialogo interno e relazioni industriali
G4-12	96-97	Fornitori; Ricaduta sul territorio
G4-13	6	Guida metodologica al Bilancio
G4-14	5-6; 60; 66	Guida metodologica al Bilancio; Ambiente e generazioni future
G4-15	8; 14	Guida metodologica al Bilancio; Sostenibilità per Marche Multiservizi
G4-16	18-19	Dialogo con gli stakeholder

### Aspetti materiali identificati e perimetro di rendicontazione

Ind.	Pag.	
G4-17	6	Guida Metodologica al Bilancio
G4-18	5-6	Guida Metodologica al Bilancio
G4-19	6	Guida Metodologica al Bilancio
G4-20	7	Guida Metodologica al Bilancio
G4-21	7	Guida Metodologica al Bilancio
G4-22	6	Guida Metodologica al Bilancio
G4-23	5-9	Guida Metodologica al Bilancio

### Coinvolgimento degli stakeholder

Ind.	Pag.	
G4-24	18-19; 92	Dialogo con gli stakeholder; Comunità locale
G4-25	5; 18; 91	Dialogo con gli stakeholder; Obiettivi e risultati; Comunità locale
G4-26	5; 18; 91	Dialogo con gli stakeholder; Obiettivi e risultati; Comunità locale
G4-27	5; 18; 91	Dialogo con gli stakeholder; Obiettivi e risultati; Comunità locale

### Profilo del Report

Ind.	Pag.	
G4-28	5	Guida Metodologica al Bilancio
G4-29	5	Guida Metodologica al Bilancio
G4-30	Il Bilancio di Sostenibilità è pubblicato annualmente	Guida Metodologica al Bilancio
G4-31	8; terza di copertina	Guida Metodologica al Bilancio
G4-32	8; 102-xx	Guida Metodologica al Bilancio Tabella GRI
G4-33	106	Relazione della società di revisione

### Governance

Ind.	Pag.	
G4-34	12-13	Chi siamo

### Etica e Integrità

Ind.	Pag.	
G4-56	10	Chi siamo

# Specific standard disclosure

## Indicatori di performance economica

Performance economica		
Ind.	Pag.	
DMA Approccio gestionale	20	Valore economico per gli stakeholder
G4-EC 1	20	Valore economico per gli stakeholder

Impatti economici indiretti		
Ind.	Pag.	
DMA Approccio gestionale	22; 96; 97	Valore economico per gli stakeholder; Fornitori; Ricaduta sul territorio
G4-EC 7	22	Valore economico per gli stakeholder
G4-EC 8	22; 96; 97	Valore economico per gli stakeholder; Fornitori; Ricaduta sul territorio

Pratiche di approvvigionamento		
Ind.	Pag.	
DMA Approccio gestionale	96; 97	Fornitori; Ricaduta sul territorio
G4-EC 9	97	Ricaduta sul territorio

## Indicatori di performance ambientale

Energia		
Ind.	Pag.	
DMA Approccio gestionale	59; 82-83	Ambiente e generazioni future; Il Consumo e l'efficienza energetica
G4-EN 3	84	Il Consumo e l'efficienza energetica

Acqua		
Ind.	Pag.	
DMA Approccio gestionale	59; 86	Ambiente e generazioni future; Consumi acqua
G4-EN 8	86	Consumi acqua

Emissioni		
Ind.	Pag.	
DMA Approccio gestionale	59; 89	Ambiente e generazioni future; Emissioni gas serra
G4-EN15	90	Emissioni gas serra
G4-EN16	90	Emissioni gas serra

Scarichi e rifiuti		
Ind.	Pag.	
DMA Approccio gestionale	59; 78	Ambiente e generazioni future I rifiuti raccolti
G4-EN23	78	I rifiuti raccolti

Compliance		
Ind.	Pag.	
DMA Approccio gestionale	13	Contenzioso
G4-EN29	13	Contenzioso

Meccanismi di reclami ambientali		
Ind.	Pag.	
DMA Approccio gestionale	13; 38	Contenzioso; Relazione con i clienti
G4-EN34	13; 38	Contenzioso; Relazione con i clienti

## Indicatori di performance sociale Pratiche di lavoro

Occupazione		
Ind.	Pag.	
DMA Approccio gestionale	41-44	Lavoratori
G4-LA 1	43-44	Personale in uscita; Personale in entrata

Salute e sicurezza sul lavoro		
Ind.	Pag.	
DMA Approccio gestionale	41; 49	Lavoratori; Salute e sicurezza
G4-LA 5	49-51; il 100% dei dipendenti sono rappresentati all'interno dei comitati azienda-lavoratori per la salute e sicurezza. Prendendo in considerazione anche la stima dell'indotto occupazionale dei fornitori (428) la percentuale della forza lavoro rappresentata all'interno dei comitati azienda-lavoratori per la salute e sicurezza si attesta al 57%.	Salute e Sicurezza

Educazione e formazione		
Ind.	Pag.	
DMA Approccio gestionale	41; 47	Lavoratori; Formazione
G4-LA 9	47	Formazione
G4-LA 10	47-48; non sono effettuate iniziative per l'assistenza nella gestione del fine carriera	Formazione

Diversità e pari opportunità		
Ind.	Pag.	
DMA Approccio gestionale	12, 41	Chi siamo; Lavoratori
G4-LA 12	12; 42; 46	Chi siamo; Lavoratori

Parità di retribuzione per uomini e donne		
Ind.	Pag.	
DMA Approccio gestionale	41; 52-53	Lavoratori Remunerazione e incentivi
G4-LA 13	53	Lavoratori Remunerazione e incentivi

Valutazione dei fornitori per le pratiche del lavoro		
Ind.	Pag.	
DMA Approccio gestionale	95; 98	Fornitori; Qualificazione e valutazione
G4-LA 14	98; tutti i nuovi fornitori sono valutati attraverso il sistema di qualificazione del Gruppo Hera che include anche requisiti in tema di pratiche di lavoro	Qualificazione e selezione

Meccanismi di reclamo su pratiche di lavoro		
Ind.	Pag.	
DMA Approccio gestionale	13; 54	Contenzioso; Dialogo interno e relazioni industriali
G4-LA 16	13; 54	Contenzioso; Dialogo interno e relazioni industriali

## Società

Anticorruzione		
Ind.	Pag.	
DMA Approccio gestionale	18	Dialogo con gli stakeholder
G4-SO3	Tutta l'organizzazione è stata sottoposta ad una mappatura delle potenziali aree a rischio reato, incluso quello di corruzione, in base a quanto richiesto per la definizione del Modello ex D.lgs. n. 231/2001.	

Compliance		
Ind.	Pag.	
DMA Approccio gestionale	13	Contenzioso
G4-SO8	13	Contenzioso

**Valutazione dei fornitori su aspetti sociali**

Ind.	Pag.	
DMA Approccio gestionale	95; 98	Fornitori; Qualificazione e valutazione
G4-SO9	98; tutti i nuovi fornitori sono valutati attraverso il sistema di qualificazione del Gruppo Hera che include anche requisiti in tema di impatto sulla società	Qualificazione e valutazione

**Meccanismi per i reclami relativi agli impatti sulla società**

Ind.	Pag.	
DMA Approccio gestionale	13	Contenzioso
G4-SO11	13	Contenzioso

**Responsabilità di prodotto****Salute e sicurezza dei consumatori**

Ind.	Pag.	
DMA Approccio gestionale	30-33; 34-35; 36-37	Qualità contrattuale dei servizi; Qualità dell'acqua potabile; Sicurezza e continuità dei servizi
G4-PR1	Le valutazioni relative agli impatti sulla salute e sicurezza dei clienti vengono effettuate per il servizio idrico integrato e il servizio di distribuzione di gas, pari al 66% dei servizi offerti da Marche Multiservizi. Tali valutazioni sono riportate nelle pagine: 30-37	Qualità contrattuale dei servizi; Qualità dell'acqua potabile; Sicurezza e continuità dei servizi
G4-PR2	34-35; il tema delle non conformità a regolamenti e codici volontari riguardanti gli impatti sulla salute e sicurezza dei clienti è applicabile al solo servizio idrico integrato.	Qualità dell'acqua potabile

**Etichettatura di prodotti e servizi**

Ind.	Pag.	
DMA Approccio gestionale	34-35	Qualità dell'acqua potabile
G4-PR3	34-35; gli obblighi informativi sono relativi al solo servizio idrico integrato, pari al 33% dei servizi forniti da Marche Multiservizi, per il quale è richiesto di fornire informazioni sulla qualità dell'acqua potabile in bolletta.	Qualità dell'acqua potabile

**Conformità**

Ind.	Pag.	
DMA Approccio gestionale	13	Contenzioso
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 del Gruppo Marche Multiservizi (di seguito il "Gruppo") per l'esercizio chiuso al 31 dicembre 2017.

### Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di Sostenibilità

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione del Bilancio di Sostenibilità in conformità alle linee guida *"Sustainability Reporting Guidelines"* versione G4, definite nel 2013 dal GRI - *Global Reporting Initiative* (di seguito "Linee Guida GRI G4"), 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 del Gruppo in relazione alla performance di sostenibilità e alla rendicontazione dei risultati conseguiti, nonché per l'identificazione degli *stakeholder* e degli aspetti significativi da rendicontare.

### Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Abbiamo rispettato i principi sull'indipendenza e gli altri principi etici del *Code of Ethics for Professional Accountants* emesso dall'International Ethics Standards Board for Accountants, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale.

La nostra società di revisione applica l'*International Standard on Quality Control 1 (ISQC Italia 1)* e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo di qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamentari applicabili.

### 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"* (di seguito *"ISAE 3000 Revised"*), emanato dall'International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB) per gli incarichi che consistono in un esame limitato. Tale principio richiede 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.

Ancona Bari Bergamo Bologna Brescia Cagliari Firenze Genova Milano Napoli Padova Parma Roma Torino Treviso Udine 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](http://www.deloitte.com/about).

© Deloitte & Touche S.p.A.

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 Linee Guida GRI G4, e sono riepilogate di seguito:

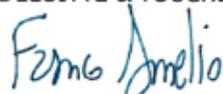
- comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel capitolo "Valore economico per gli stakeholder" del Bilancio di Sostenibilità e i dati e le informazioni inclusi nel Bilancio Consolidato del Gruppo al 31 dicembre 2017, sul quale altro revisore ha emesso la relazione, in data 30 marzo 2018;
- analisi, tramite interviste, del sistema di governo e del processo di gestione dei temi connessi allo sviluppo sostenibile, inerenti la strategia e l'operatività del Gruppo;
- 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;
- 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 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 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.

### Conclusione

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il Bilancio di Sostenibilità del Gruppo Marche Multiservizi al 31 dicembre 2017 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità alle linee guida "Sustainability Reporting Guidelines" versione G4, 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, 18 aprile 2018

**Marche Multiservizi Spa**

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

[www.gruppomarchemultiservizi.it](http://www.gruppomarchemultiservizi.it)

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