

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2021



Marche
Multiservizi

2021

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

Marche Multiservizi

Bilancio di Sostenibilità 2021

Marche Multiservizi

Progetto grafico a cura di ISIA Urbino, Team Comunicazione 21/22

Tutor: Marika Mastrandrea,
Silvia Benvenuti e Francesco
Bevilacqua

Studenti: Maddalena Bellin,
Federico Trevisan, Elisea Russo,
Giacomo Ponasso e Andrea Badiali

Supervisione

ISIA Urbino

Prof. Jonathan Pierini

Illustrazioni a cura di alcuni studenti del Biennio di Illustrazione e di Editoria* ISIA di Urbino

Valentina Scalzo: copertina e pagine
23, 39 e 99

Valeria Biasin: pagine 5, 15 e 63

Karina Vasiliu: pagine 17 e 145

Luca Gabrieli: pagine 31, 97 e 163

Markéta Brecherová: pagine 41 e 109

Alberto Stella: pagine 81 e 121

Marta Herrera: pagina 45

Tobia Faiman*: pagina 117



Indice

HIGHLIGHTS 2021	8
LETTERA AGLI STAKEHOLDER	9
PRESENTAZIONE DEL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ – NOTA METODOLOGICA	11
1. IL VALORE CONDIVISO	
→ 1.1. Marche Multiservizi	16
→ 1.2. Sostenibilità e strategia: la creazione di valore condiviso	22
→ 1.3. Gli impatti di Marche Multiservizi Stakeholder e analisi di materialità	30
2. LA GESTIONE DELLE RISORSE	
→ 2.1. Politiche di gestione servizi e risorse	40
→ 2.2. Il sistema di gestione dei rifiuti e l'economia circolare	44
→ 2.3. La risorsa idrica	62
→ 2.4. Energia e cambiamenti climatici	80
3. LE BASI E LE LEVE ORGANIZZATIVE	
→ 3.1. La governance	98
→ 3.2. Creazione e distribuzione di valore	108
→ 3.3. I fornitori	116
→ 3.4. Il servizio ai clienti	120
→ 3.5. Comunità locale e territorio	144
→ 3.6. I lavoratori	162
GRI CONTENT INDEX	191
RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE	197

Highlights 2021

INDICATORI DI PERFORMANCE			
Responsabilità economica			
	2019	2020	2021*
Investimenti (mln)	31,9	25,6	33,2
Valore economico distribuito (mln)	113,3	117	108
Lavoratori			
Lavoratori medi a tempo indeterminato	97,6%	97,2%	98,3%
Indice frequenza infortuni	32,1	26,4	21,2
Ora formazione pro capite	31,8	33,6	31,3
QUALITÀ E SICUREZZA DEL SERVIZIO			
Rispetto degli standard di qualità commerciale ARERA	99,9%	99,7%	99,7%
Rete gas ispezionata (% su totale km di rete)	122%	128%	121%
Chiamate con tempo di arrivo entro 60 minuti (%)	96,9%	94,7%	98,1%
CLIENTI			
Tempo medio attesa agli sportelli (min.)	13	14	11
Tempo medio di attesa al call center (sec.)	49	141	51,8
Clienti con invio bolletta elettronica	5.563	8.113	10.578
FORNITORI			
Valore delle forniture da fornitori locali (mln)	24	21	22
Inserimento di persone svantaggiate da cooperative sociali	40	45	41
AMBIENTE			
Rifiuti urbani raccolti (mln)	157	140	128
% RD	70,2%	71,1%	73,5%
RD kg pro capite	413	374	427
Perdite fisiche e amministrative dell'acquedotto civile (mc/km rete/giorno)	6,4	6,2	5,9
% controlli analitici su impianti di potenzialità nominale > 10.000 AE conformi rispetto ai limiti di legge	100%	100%	100%
Mezzi alimentati con carburanti a minore impatto ambientale	15%	15%	22%

*Dal 2021 i dati contenuti nel presente bilancio riguardano la sola MMS

Lettera agli stakeholder

Questa edizione del bilancio di sostenibilità nasce all'insegna di una collaborazione fortemente voluta dal nostro Presidente, Daniele Tagliolini, che non è più con noi.

Mi riferisco al coinvolgimento dell'ISIA di Urbino, la più importante istituzione pubblica di livello universitario per l'insegnamento del design della comunicazione e della progettazione grafica ed editoriale, chiamata a rappresentare il nostro modo di esprimere la sostenibilità *“guardando avanti”*, per usare le sue parole.

Credo che la miglior lettera agli stakeholder sia contenuta nel suo intervento in occasione dell'inaugurazione dell'impianto di Borgheria:

... “Il fare sistema con tutti gli attori territoriali, il supporto del partner industriale, la professionalità dei nostri dipendenti hanno consentito all'azienda di rispondere alle esigenze locali permettendo così di innalzare gli standard ambientali e la vivibilità dei luoghi.

È fondamentale che ognuno di noi abbia la consapevolezza di ciò che oggi è Marche Multiservizi, un'Azienda che ha avuto in questi anni la capacità e l'intelligenza di migliorarsi puntando su efficienza ed innovazione. Un'azienda che dimostra ogni anno solidità, capacità di visione, dove la parola sostenibilità diventa la base per tutti gli scenari di carattere gestionale, ambientale ed economico.

Anche se gli anni 2020/2021 sono stati caratterizzati dalla pandemia, l'azienda non è stata nelle retrovie ma, oltre ad assicurare un servizio capillare, dimostrando dedizione e attenzione alle esigenze dei cittadini, è rimasta sempre in prima linea, portando avanti in parallelo progetti strategici per la città di Pesaro e per l'intero territorio provinciale.

Quando finirà questa emergenza, rimarrà indelebile il contributo che l'azienda e le sue persone hanno messo in campo. Di questo le istituzioni si ricorderanno e il rapporto relazionale con gli enti locali dovrebbe ripartire proprio da questi difficili momenti vissuti insieme e da cui abbiamo recuperato certi valori. Oggi è necessario rilanciare l'azione e porre l'attenzione ai progetti per il futuro, progetti che saranno in grado di proiettare il nostro territorio dentro ad una visione sostenibile e giovane e che il consiglio di amministrazione dell'azienda ha già recepito. Progetti in grado di attrarre risorse dal PNRR ma soprattutto in grado di dare autonomia al territorio provinciale e regionale per quello che riguarda l'impiantistica e l'approvvigionamento idrico, mettendo a sistema azioni in grado di ampliare le possibilità lavorative dei giovani e di mestieri Green su tutto il territorio così come dimostrato nell'azione quotidiana con i comuni grandi e piccoli.

Vorrei concludere con una frase che spesso mi accompagna nel momento di decisioni importanti: 'Noi non abbiamo ereditato il mondo dai nostri padri, ma lo abbiamo avuto in prestito dai nostri figli e a loro dobbiamo restituirlo migliore di come lo abbiamo trovato'.

Oggi abbiamo fatto un passo verso un territorio migliore”.

Dott. Mauro Tivoli
Amministratore Delegato

Presentazione del Bilancio di sostenibilità

Nota metodologica

Il Bilancio di Sostenibilità, redatto su base volontaria, descrive la visione e l'approccio di Marche Multiservizi S.p.A. (nel seguito anche *Marche Multiservizi, MMS*) alla sostenibilità e contiene le informazioni relative ai temi ambientali, sociali, attinenti al personale, al rispetto dei diritti umani e alla lotta contro la corruzione, utili ad assicurare la comprensione delle attività svolte da Marche Multiservizi, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto prodotto dalle stesse.

L'approccio di Marche Multiservizi alla sostenibilità ha come obiettivo la creazione di Valore condiviso, così da ricondurre le azioni svolte a livello locale alle priorità dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite ed agli SDGs – Sustainable Development Goals / Obiettivi per lo sviluppo sostenibile che ne sono parte integrante. Il Bilancio di Sostenibilità è peraltro uno strumento che consente di dialogare con tutti gli stakeholder ed è un mezzo per programmare, pianificare e rendicontare le azioni e i risultati conseguiti in ambito economico, ambientale e sociale da parte di MMS.

Il Bilancio di sostenibilità è stato redatto secondo le metodologie ed i principi previsti dai *GRI Sustainability Reporting Standards* (opzione “*In accordance – core*”), definiti dal *Global Reporting Initiative* (“*GRI Standards*”). I principi generali applicati per la redazione del Bilancio di sostenibilità sono quelli stabiliti dai GRI Standards: rilevanza, inclusività, contesto di sostenibilità, completezza, equilibrio tra aspetti positivi e negativi, comparabilità, accuratezza, tempestività, affidabilità e chiarezza.

Il Bilancio di sostenibilità contiene in appendice un indice di riepilogo delle informazioni relative ai diversi ambiti trattati (GRI Content Index), in modo tale da consentire la tracciabilità degli indicatori e delle altre informazioni quantitative e qualitative presentati all'interno del documento.

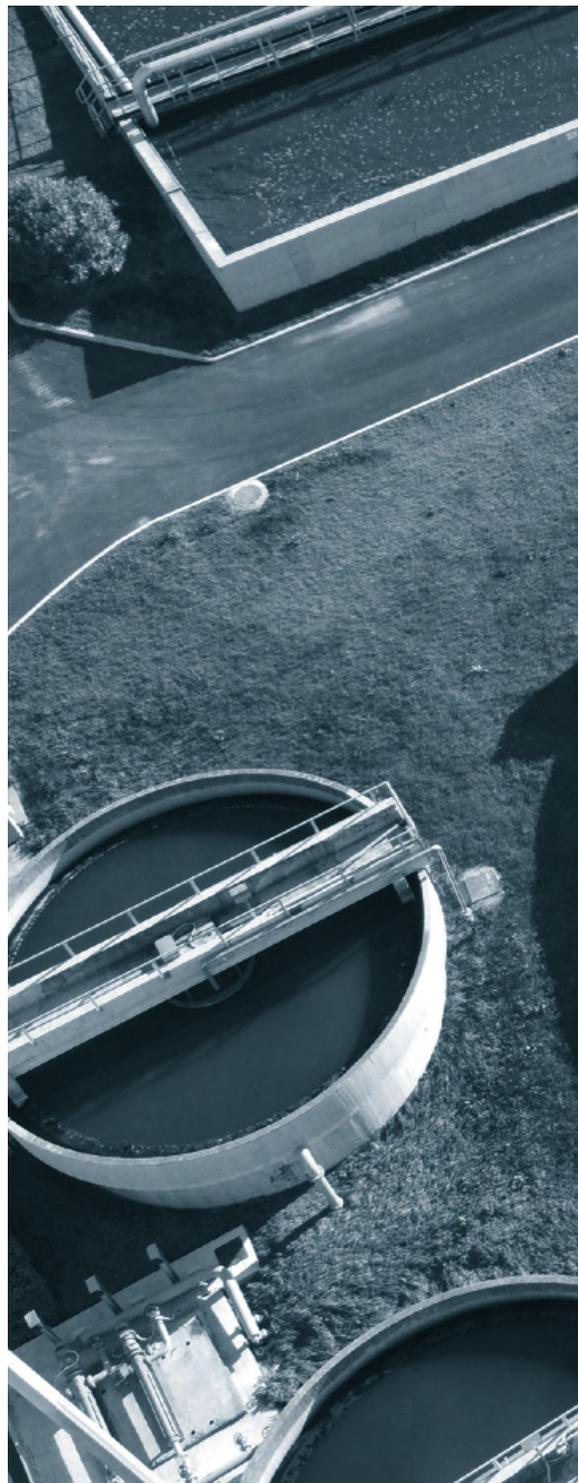
Gli indicatori di performance selezionati sono quelli previsti dai GRI Standards, rappresentativi degli specifici ambiti di sostenibilità analizzati e coerenti con l'attività svolta da Marche Multiservizi e gli impatti da essa prodotti. La selezione di tali indicatori è stata effettuata sulla base di un'analisi di rilevanza (*materialità*) degli stessi, come descritto nel Capitolo 1 *Il Valore condiviso / I temi materiali*. L'analisi di materialità è stata effettuata sulla base di quanto previsto dai GRI Standards. Ad integrazione rispetto a quanto previsto dai GRI Standards ed allo scopo di rendicontare in modo puntuale la performance relativa ad alcuni aspetti significativi sono stati utilizzati ulteriori indicatori specifici di settore. Le informazioni quantitative per le quali è stato fatto ricorso a stime sono segnalate nelle diverse sezioni del presente documento. Il perimetro di rendicontazione dei dati e delle informazioni qualitative e quantitative si riferisce alle performance di Marche Multiservizi S.p.A.. A partire dall'esercizio 2021 i dati e le informazioni presentate non comprendono Marche Multiservizi Falconara Srl in quanto si è voluto redigere una separata rendicontazione di sostenibilità al fine di dare evidenza della sua attività a tutti gli stakeholder di riferimento anche in un'ottica di maggiore trasparenza. Tale circostanza viene richiamata in sede di commento agli indicatori quantitativi e relativo andamento.

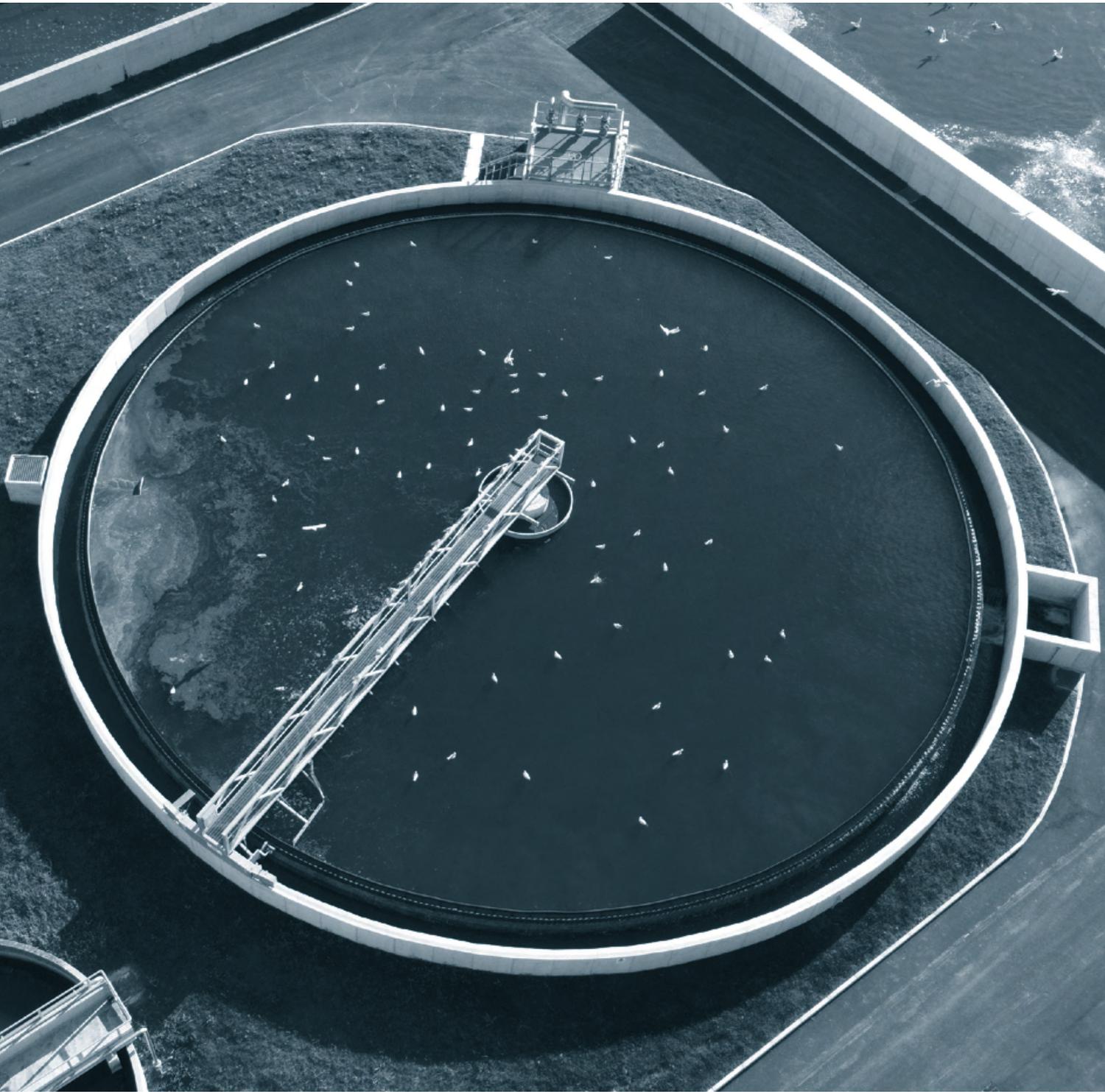
Al fine di permettere il confronto dei dati nel tempo e la valutazione dell'andamento delle attività di Marche Multiservizi sono stati inseriti i dati comparativi relativi ai due esercizi precedenti.

Il documento è stato realizzato grazie al contributo di tutti coloro che, a vario titolo, hanno elaborato e fornito i dati ed i contenuti necessari. La redazione del documento è stata monitorata dal Gruppo di validazione: Mauro Tiviroli, Gianluca Bucci, Simona Francolini, Giovanna Fraternali, Gaetano Grima, Marta Lani, Franco Macor, Marcello Nasini, Tania Tramontozzi.

Il Bilancio di sostenibilità è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione di Marche Multiservizi S.p.A. in data 11.04.2022 ed è stato sottoposto a revisione volontaria da Audirevi S.p.A., in base ai principi ed alle indicazioni contenuti nell'ISAE3000 (International Standard on Assurance Engagements 3000 - Revised) dell'International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB).

Il Bilancio di sostenibilità, che viene redatto annualmente, è pubblicato nel sito istituzionale di Marche Multiservizi all'indirizzo www.gruppomarchemultiservizi.it. Per richiedere maggiori informazioni in merito è possibile rivolgersi al seguente indirizzo: info@gruppomarchemultiservizi.it







Il valore condiviso

1.1 Marche Multiservizi

Al servizio del territorio e dei cittadini per fare quello che deve essere fatto

Marche Multiservizi, per brevità MMS, è l'Azienda che gestisce servizi pubblici locali, servizio idrico, servizio integrato dei rifiuti e distribuzione gas, nella quasi totalità dei comuni della provincia di Pesaro e Urbino.

In particolare, fornisce **acqua** di qualità a oltre **270.000 abitanti** e per **220.000** di questi raccoglie e smaltisce i **rifiuti**. Servizi pubblici che, oggi, oltre ad essere locali sono regolati da un'Autorità Nazionale Indipendente le cui competenze sono descritte a pag. 21.

MMS è presente in provincia di Ancona attraverso la controllata Marche Multiservizi Falconara che opera nel servizio di Igiene ambientale a favore di 6 comuni.

La sede dell'Azienda è a Pesaro, Via dei Canonici 144. Marche Multiservizi mette a disposizione dei propri clienti e stakeholder una rete di **18 sportelli distribuiti nel territorio** servito della provincia di Pesaro Urbino.

Al 31 dicembre 2021 **i dipendenti sono 522**. MMS ha chiuso l'esercizio con **ricavi di Euro 124,1 milioni**. Il **capitale sociale è di Euro 16,4 milioni**.

		COMUNI SERVITI
SERVIZIO IDRICO INTEGRATO		47
IGIENE AMBIENTALE		38
DISTRIBUZIONE GAS		35
ILLUMINAZIONE PUBBLICA		6*

*di cui uno ATI



Missione e valori

MMS vuole essere la migliore multiutility delle Marche per i suoi clienti, i lavoratori e gli azionisti, attraverso il rafforzamento e sviluppo di un originale modello di impresa, capace di innovazione e di forte radicamento territoriale, nel rispetto dell'ambiente.

Essere una realtà significativa per Marche Multiservizi significa rappresentare un motivo di orgoglio e di fiducia per i propri stakeholder:

- 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.

Il **Codice Etico** è il documento dove vengono identificati i valori alla base delle attività di MMS: una dichiarazione pubblica dell'Azienda, in cui sono individuati i principi generali e le regole comportamentali cui viene riconosciuto un valore etico. Lo scopo principale del Codice Etico è quello di indirizzare la condotta dell'Azienda verso la collaborazione (partnership) e la fiducia degli stakeholder.

I VALORI DI RIFERIMENTO DI MMS SONO

- **INTEGRITÀ**: Legalità, correttezza, onestà, equità ed imparzialità dei comportamenti costituiscono un comune modo di sentire e agire. Nella condivisione di questi principi si instaurano rapporti duraturi con clienti e fornitori.
- **TRASPARENZA**: MMS si impegna a fornire a tutti i suoi interlocutori, in modo chiaro, completo e tempestivo, le informazioni relative alle azioni condotte a tutti i livelli d'impresa. Per MMS essere trasparenti significa adottare strumenti di gestione aperti al dialogo con i propri interlocutori con l'obiettivo di corrispondere alle attese di informazione e conoscenza degli impatti economici, sociali e ambientali delle attività aziendali.
- **RESPONSABILITÀ PERSONALE**: Lavorare in MMS comporta un impegno a instaurare un rapporto fiduciario con i propri colleghi e, più in generale, con tutti gli interlocutori. È ritenuto essenziale impegnarsi con lealtà ed efficacia per conseguire gli obiettivi aziendali con la consapevolezza dei propri compiti e delle proprie responsabilità.
- **COERENZA**: Essere coerenti significa impegnarsi ad attuare quotidianamente la missione, i valori e i principi di funzionamento dell'azienda, base fondante della pianificazione strategica, degli obiettivi e della gestione operativa.

I servizi

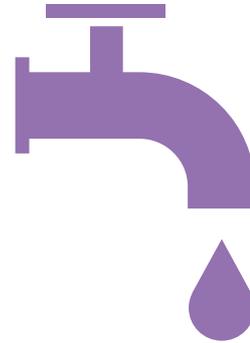
SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

MMS gestisce il servizio idrico integrato composto da **acquedotto, fognatura e depurazione**: tre attività essenziali per la vita dei cittadini e lo sviluppo del territorio, accorpate in una gestione congiunta. Attraverso una **rete idrica di circa 5.000 km**, fornisce ogni anno oltre **32 milioni di metri cubi di acqua** la cui qualità viene garantita dal proprio laboratorio specializzato. La conduzione e la manutenzione di **circa 2.000 km di reti fognarie**, consente la costante raccolta delle acque reflue urbane di origine civile trattate poi nei **107 impianti di depurazione** gestiti, che consentono di reimmettere nell'ambiente l'acqua nel rispetto dell'ambiente.



DISTRIBUZIONE GAS NATURALE

La società gestisce le operazioni di **decompressione, misura, odorizzazione, trasporto e distribuzione del gas** per usi civili e produttivi. Attraverso una rete di infrastrutture lunga **circa 1.450 km** distribuisce ogni anno **oltre 100 milioni di m³ di gas**. Dedicata particolare attenzione alla sicurezza e, a questo scopo, **applica le migliori e più affidabili tecnologie** sulle proprie reti.



RACCOLTA, RECUPERO E SMALTIMENTO DEI RIFIUTI

L'Azienda gestisce il ciclo integrato dei rifiuti, che si articola nelle fasi di **raccolta, recupero e smaltimento**.

Raccoglie ogni anno oltre **120 mila tonnellate di rifiuto** promuovendo la **raccolta differenziata** in tutto il territorio gestito. L'Azienda dispone di un sistema di impianti per il pretrattamento dei rifiuti urbani (TMB) prima del loro smaltimento in discarica, una piattaforma per il recupero dei rifiuti ingombranti, due discariche attive per lo smaltimento dei rifiuti non pericolosi, urbani e produttivi, e due discariche chiuse dove, come disposto dalla legge nazionale, dovrà essere garantita la corretta gestione del percolato, la verifica della loro integrità ed il monitoraggio delle acque superficiali e sotterranee per almeno 30 anni dalla data di chiusura.



Quadro di riferimento e contesto operativo

L'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA) svolge attività di regolazione e controllo dei settori di competenza nei quali opera MMS, tutela dei consumatori e attività consultiva e di segnalazione a Parlamento e Governo. Nei settori regolati, gli obiettivi di ARERA sono: promuovere la concorrenza, l'efficienza e la diffusione sul territorio nazionale dei servizi di pubblica utilità con adeguati livelli di qualità, in condizioni di economicità e redditività; definire e aggiornare un sistema tariffario certo, trasparente e basato su criteri predefiniti; promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori; armonizzare gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti i servizi di pubblica utilità con gli obiettivi generali di carattere sociale, di tutela ambientale e di uso efficiente delle risorse.

Servizio idrico integrato

Per quanto riguarda il servizio idrico integrato, la delibera 235/2020/R/idr ha introdotto alcune deroghe alle disposizioni vigenti sia in ambito tariffario che di qualità del servizio, al fine di salvaguardare l'equilibrio economico e finanziario delle gestioni.

Qualità del servizio

Con riferimento alla regolazione della qualità del servizio, in particolare, gli obiettivi di qualità tecnica e contrattuale saranno considerati cumulativamente sul biennio 2020 e 2021.

Tariffe

In ambito tariffario viene posticipato al 2022 il percorso di riduzione degli oneri finanziari riconosciuti per le immobilizzazioni in corso relative alle opere non strategiche, mantenendo per gli anni tariffari 2020 e 2021 il saggio di copertura pari a quello previsto per le opere strategiche. Dal 2020 sono inoltre state introdotte specifiche componenti per la copertura di costi legati all'emergenza, ivi inclusi i costi

legati alle dilazioni e alle rateizzazioni dei pagamenti concesse nel periodo emergenziale.

Al pari degli altri settori regolati, anche il servizio integrato rifiuti ha conosciuto, con particolare riguardo alla regolazione tariffaria (delibera 443/2019/R/rif), modifiche e integrazioni da parte di Arera a fronte dell'emergenza epidemiologica. In particolare, **il regolatore ha introdotto una serie di leve volte a garantire la sostenibilità sociale ed economica del sistema tariffario** nell'ottica di continuità dei servizi ambientali.

Arera, inoltre, ha successivamente introdotto misure di agevolazione tariffaria per gli utenti finali non domestici penalizzati dalle chiusure delle attività economiche, prevedendo una rimodulazione delle quote variabili per i servizi ambientali, oltre a ulteriori forme di tutela per le utenze domestiche in stato di disagio economico (delibera 158/2020/R/rif). Da ultimo, con delibera 238/2020/R/rif, al fine **di garantire l'equilibrio economico e finanziario delle gestioni**, Arera ha completato il quadro della regolazione emergenziale, disponendo temporanee modifiche al metodo tariffario rifiuti, garantendo meccanismi di copertura degli oneri economici e finanziari connessi alle misure di tutela per le utenze adottate, unitamente alla possibilità di anticipare il riconoscimento in tariffa 2020 degli oneri differenziali, per far fronte all'emergenza. È stata infine prevista, per l'ente territorialmente competente, la facoltà di richiedere alla Csea un'anticipazione finanziaria del minor gettito derivante dall'applicazione delle agevolazioni per le utenze non domestiche.

1.2 Sostenibilità e strategia: la creazione di valore condiviso

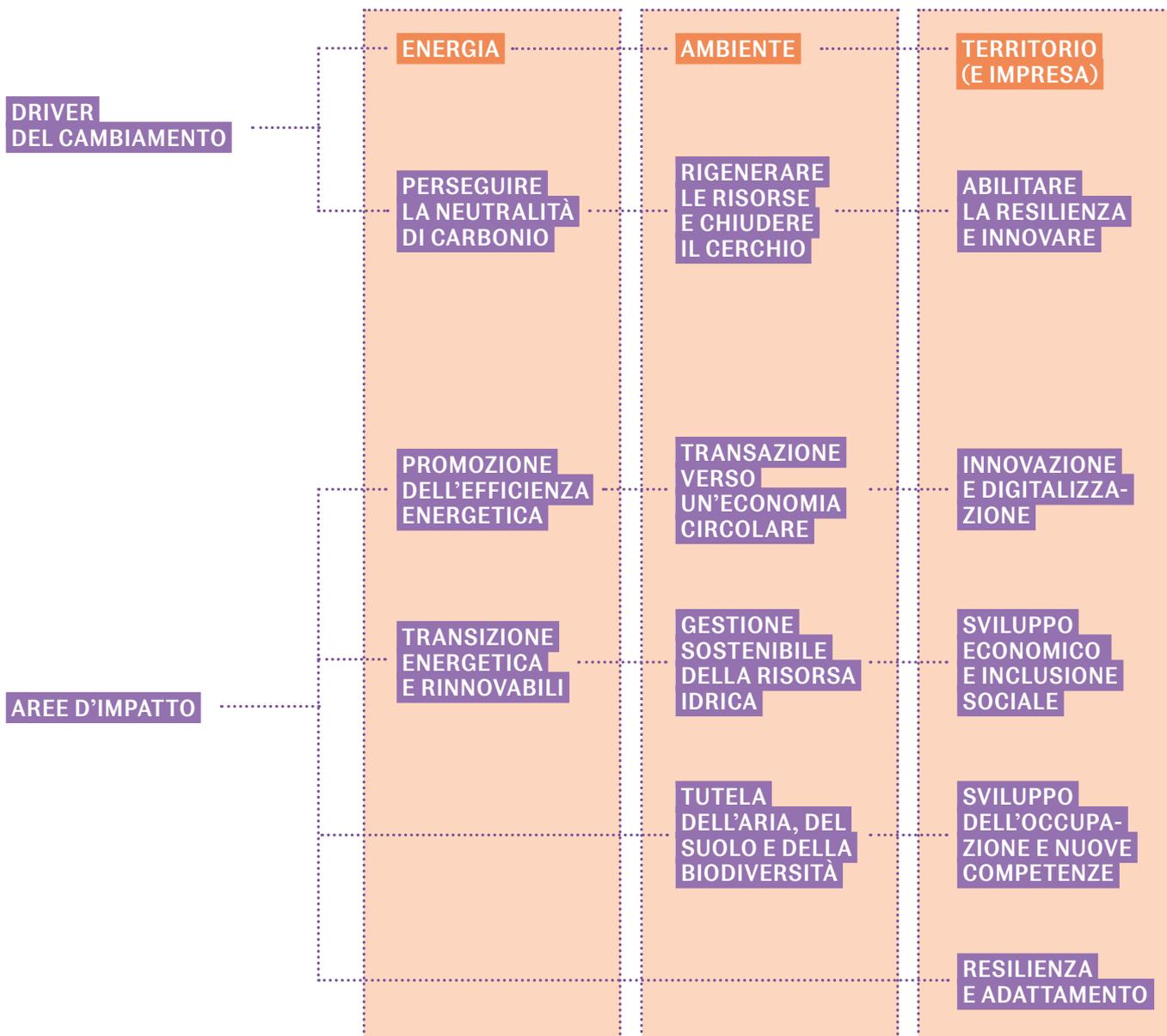
Il modello MMS per lo sviluppo sostenibile

La Sostenibilità per MMS è parte della strategia fondata sull'equilibrio e la coerenza tra gli obiettivi economico-finanziari e obiettivi sociali ed ambientali, che rispondano a bisogni ed aspettative del territorio e di tutti gli stakeholder di tutela ambientale e sviluppo sociale.

La creazione di valore condiviso richiede la generazione di margini operativi ed attività 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 di MMS, indicati dalle politiche a livello globale, europeo, nazionale, locale e dai megatrend.



IL MODELLO GENERALE DELLA CREAZIONE DI VALORE CONDIVISO (GRUPPO HERA)



Nel 2021 la quota di margine operativo lordo generato da attività nelle aree di impatto del valore condiviso è stata di euro 24,4 milioni, il 54% del MOL totale, in linea con il piano industriale.



Pianeta, Persone e Prosperità

Contribuendo alla prosperità, all'equità ed inclusione sociale, MMS è impresa che dura nel tempo, secondo un orizzonte di medio e lungo periodo che consenta lo sviluppo del business e la creazione di valore condiviso. Le istanze sottese a "pianeta, persone e prosperità" rispondono alle sollecitazioni emerse a livello globale da crisi di varia natura, che hanno definitivamente archiviato la possibilità di progettare il benessere della società entro comparti stagni. Tali istanze e bisogni forniscono altresì una sintesi esaustiva dell'orizzonte di valori comune ai più significativi ripensamenti dei modelli di impresa e di sviluppo attualmente in corso.

Valori, principi e obiettivi indirizzano le azioni di attuazione del piano industriale e guidano anche il sistema incentivante del management (balanced scorecard).

Gli obiettivi e gli impegni per gli SDGs

Servizio Idrico Integrato (SII): miglioramento qualitativo/quantitativo continuo, attraverso investimenti per l'adeguamento infrastrutturale, con particolare attenzione al sistema depurativo, alla riduzione della criticità dell'approvvigionamento e al contenimento delle perdite;

Energia: attività di preparazione della gara del servizio di distribuzione gas, riqualificazione impiantistica e di redditività della gestione dell'illuminazione pubblica nonché, trasversalmente, il contenimento dei consumi di energia utilizzati nei processi produttivi;

Settore ambiente: Progressivo incremento della raccolta differenziata, ottimizzazione dei costi legati ai modelli di raccolta territoriale, potenziamento e sviluppo impiantistico sulla base delle linee strategiche che prevedono di cogliere le opportunità di valorizzazione dei flussi di materiali, in particolare attraverso il recupero energetico (biodigestore) e il riciclo.

MMS assume impegni pubblici, nel contesto degli ambiti globali definiti dall'Agenda 2030 delle Nazioni Unite e degli obiettivi per lo sviluppo sostenibile (SDGs – Sustainable Development Goals): lasciare il segno, e non l'impronta.

Gli impegni di MMS rispetto agli SDGs sono stati correlati ai driver del modello del valore condiviso (driver del cambiamento) e relative aree di impatto. Vengono inoltre evidenziati gli impegni rispetto a quegli aspetti che rendono possibile e abilitano la gestione del cambiamento stesso (gli attori del cambiamento) per la generazione di valore condiviso.

I DRIVER DEL CAMBIAMENTO

ENERGIA - PERSEGUIRE LA NEUTRALITÀ DI CARBONIO

- PROMOZIONE DELL'EFFICIENZA ENERGETICA → Riduzione dei consumi energetici.
 → Promozione soluzioni di efficienza energetica.
 → Interventi di efficienza energetica nell'illuminazione pubblica



SDG 7 Assicurare a tutti l'accesso a sistemi di energia economici, affidabili, sostenibili e moderni
 SDG 13 Promuovere azioni, a tutti i livelli, per combattere il cambiamento climatico

AMBIENTE - RIGENERARE LE RISORSE E CHIUDERE IL CERCHIO

- TRANSIZIONE VERSO UN'ECONOMIA CIRCOLARE → Aumento raccolta differenziata (investimento focalizzato sull'engagement di cittadini e imprese)
 → Aumento riciclo degli imballaggi



- Riduzione perdite idriche lineari rete idrica



- GESTIONE SOSTENIBILE DELLA RISORSA IDRICA → Piano di adeguamento del comparto fognario agglomerati urbani
 → Realizzazione dei Piani di gestione della sicurezza dell'acqua (Water Safety Plan)



SDG 6 Garantire a tutti la disponibilità e la gestione sostenibile dell'acqua e delle strutture igienico-sanitarie
 SDG 8 Incentivare una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, un'occupazione piena e produttiva ed un lavoro dignitoso per tutti
 SDG 11 Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili
 SDG 12 Garantire modelli sostenibili di produzione e di consumo
 SDG 14 Conservare e utilizzare in modo sostenibile gli oceani, i mari e le risorse marine per uno sviluppo sostenibile

- INNOVAZIONE E DIGITALIZZAZIONE → [Interventi coordinati da Gruppo Hera] - Realizzazione di progetti di data analytics e intelligenza artificiale anche a supporto economia circolare e transizione energetica (depurazione acque reflue, manutenzione illuminazione pubblica, ricerca fughe gas, segnalazioni abbandono rifiuti).
 → [Interventi coordinati da Gruppo Hera] - Sicurezza informatica: interventi a rafforzamento cyber security (ampliamento a tutti i sistemi potenzialmente vulnerabili, introduzione di sonde di monitoraggio del traffico di rete negli ambiti gestionali e industriali) - Estensione al contesto industriale attività di Vulnerability assessment. Incrementata la cultura della cyber security.
 → Digitalizzazione bolletta (diffusione bolletta elettronica e iscrizione clienti a servizi on-line)



TERRITORIO (E IMPRESA) - ABILITARE LA RESILIENZA E INNOVARE

SVILUPPO ECONOMICO E INCLUSIONE SOCIALE

- Selezione fornitori: promozione inserimento lavorativo di persone svantaggiate nei servizi ambientali.
- Garanzia della rateizzazione e altre agevolazioni volontarie per i clienti in difficoltà economica. Proposte per prevenire le sospensioni.



SVILUPPO DELL'OCCUPAZIONE E DELLE NUOVE COMPETENZE

- Piano di apprendimento e progetti ed interventi formativi per potenziare la cultura orientata alla condivisione e alla rigenerazione attiva della conoscenza.
- Sviluppo delle nuove competenze richieste nei tre assi di riferimento (tecnico-professionali, manageriali, tecnologiche).
- Raggiungimento della Digital proficiency (digital soft skills).
- Clausola sociale a garanzia dell'occupazione negli appalti di pronto intervento reti e di servizi correlati alla gestione cliente.
- Attività di sensibilizzazione sulla valorizzazione delle diversità e sull'inclusione.



- SDG 4 *Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e opportunità di apprendimento per tutti*
- SDG 5 *Raggiungere l'uguaglianza di genere ed emancipare tutte le donne e le ragazze*
- SDG 8 *Incentivare una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, un'occupazione piena e produttiva ed un lavoro dignitoso per tutti*
- SDG 9 *Costruire infrastrutture resilienti e promuovere l'innovazione ed una industrializzazione equa, responsabile e sostenibile*
- SDG 11 *Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili*
- SDG 17 *Rafforzare gli strumenti di attuazione e rinnovare il partenariato mondiale per lo sviluppo sostenibile*

GLI ATTORI DEL CAMBIAMENTO

GOVERNANCE E CREAZIONE DI VALORE

VALORE ECONOMICO
AGLI STAKEHOLDER

Distribuzione di valore economico agli stakeholder.



CLIENTI

QUALITÀ
DEL SERVIZIO

Garantire il rispetto degli standard di qualità commerciale relativi ai servizi. Installazione contatori elettronici di nuova generazione.



SICUREZZA
E CONTINUITÀ
DEL SERVIZIO

Pronto intervento gas: mantenere a un livello significativamente superiore agli obblighi Arera la percentuale di chiamate con arrivo.

RELAZIONE
CON I CLIENTI

Tempo medio di attesa agli sportelli / tempo medio di attesa al call center.

PERSONE

GESTIONE DELLE
COMPETENZE
E FORMAZIONE

MyAcademy, piattaforma di formazione on-line che consente di personalizzare la propria esperienza di apprendimento e di lavorare sull'aggiornamento continuo delle proprie competenze.



WELFARE

Sistema Hextra - Piattaforma tecnologica/app mobile.

SALUTE
E SICUREZZA

Riduzione indice di frequenza degli infortuni e proseguimento con le iniziative formative e di sensibilizzazione sulla "Cultura della sicurezza".



FORNITORI

QUALIFICAZIONE,
SELEZIONE
E VALUTAZIONE
DEI FORNITORI

Monitoraggio responsabilità sociale d'impresa fornitori nei confronti dei propri lavoratori (audit presso i fornitori / sedi e cantieri). Assegnazione punteggio rilevante agli aspetti di sostenibilità ambientale e sociale nelle gare effettuate con l'offerta economicamente più vantaggiosa. Valorizzazione dei sistemi di gestione qualità, sicurezza, ambiente e responsabilità sociale nella scelta dei fornitori. Linee Guida per gli acquisti circolari istruzioni operative.

GESTIONE
DEI CONTRATTI

Forniture di servizi e lavori con monitoraggio infortuni sul lavoro.

1.3 Gli impatti di Marche Multiservizi – Stakeholder e analisi di materialità

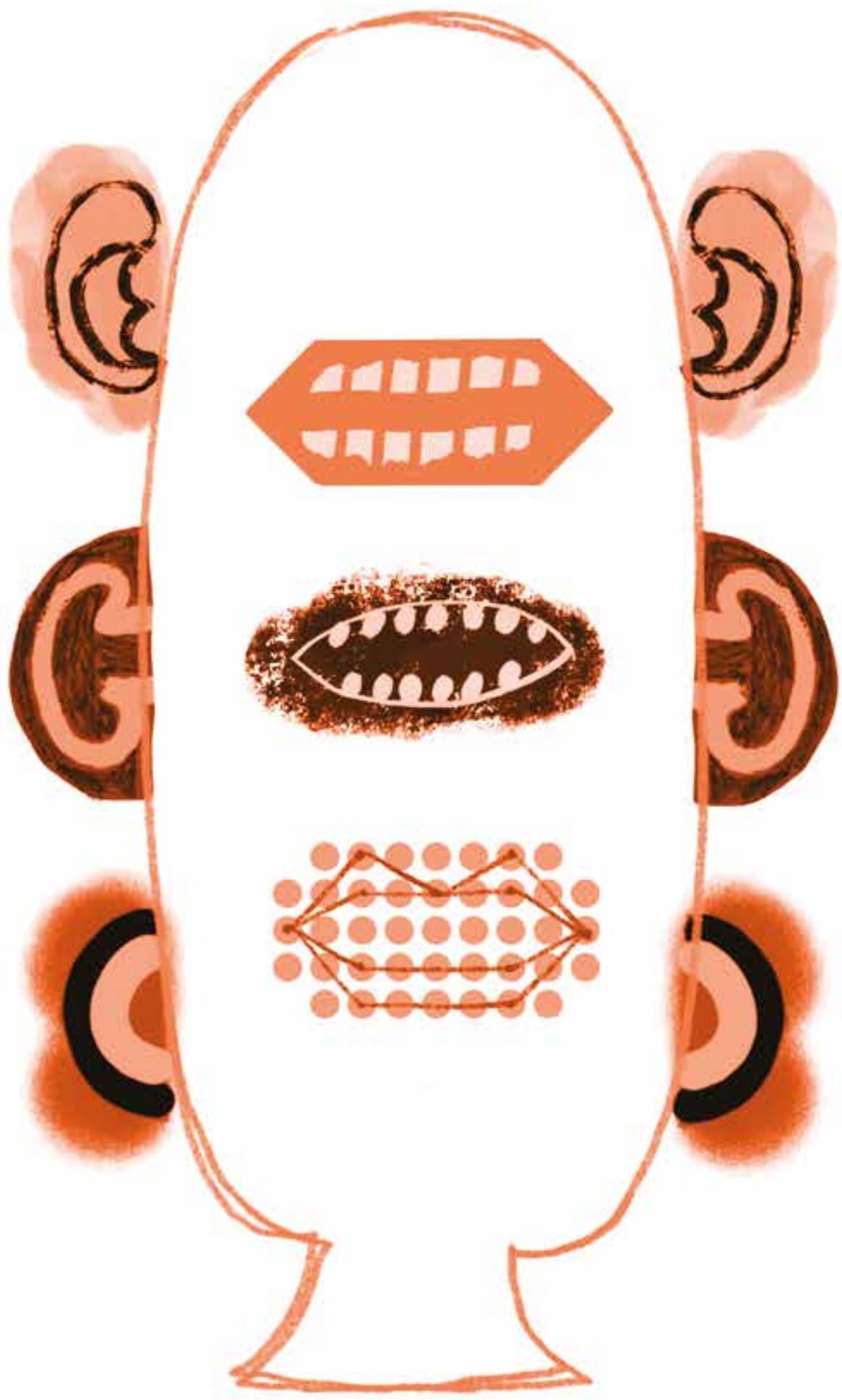
Gli impatti di un'impresa: i temi materiali

Secondo i GRI Standards gli impatti (temi materiali) sono identificati dagli effetti di un'impresa sull'economia, sull'ambiente e sulle persone a seguito dello svolgimento delle proprie attività e delle relazioni commerciali.

Gli impatti possono essere effettivi o potenziali, negativi o positivi, a breve o lungo termine, intenzionali o non intenzionali, reversibili o irreversibili. Non tutti gli aspetti materiali sono di uguale importanza ed il processo di analisi prevede una definizione delle loro priorità.

Ai fini della redazione del reporting di sostenibilità un'impresa identifica i temi materiali da rendicontare che ritiene pertanto più significativi. Il processo di identificazione degli impatti (analisi di materialità) è dinamico, proprio di una gestione d'impresa, in quanto le tematiche e gli impatti associati variano nel tempo.

La **Commissione Europea**, come confermato anche nella proposta della nuova Direttiva CSRD (*Corporate Sustainability Reporting Directive - aprile 2021*) ed in precedenza nelle Linee guida pubblicate nel giugno 2019 sull'informativa in materia di cambiamenti climatici (*NFRD / Non Financial Reporting Directive - Direttiva 95/2014*), ha integrato la definizione di temi materiali, introducendo il concetto di doppia materialità.



Secondo tale approccio, i temi materiali sono:

1. aspetti che possono avere impatti significativi sullo sviluppo, le prestazioni e, di conseguenza, sul valore finanziario di un'impresa (*financial Materiality*);
2. ambiti e tematiche di carattere sociale e ambientale sui quali l'impresa, attraverso la propria attività, ha un impatto rilevante (*Impact Materiality*). Le due direzioni della materialità sono ovviamente interconnesse.

IL RUOLO E LE RELAZIONI CON GLI STAKEHOLDER

Gli stakeholder sono individui o gruppi, espressione di interessi diversi, aspettative e di valori nei confronti di un'impresa e con i quali un'impresa interagisce direttamente o indirettamente nello svolgimento della propria attività. Gli stakeholder rappresentano una componente fondamentale del modello di business.

In quanto società a maggioranza pubblica che si occupa di pubblici servizi, MMS mantiene una rete di relazioni con una pluralità di stakeholder. Marche Multiservizi è una Società costituita ai sensi dell'art.113 del D. Lgs. 267/2000 e lo Statuto ne riflette la natura di Società partecipata da Enti Pubblici, espressione del territorio servito. La Società da sempre assicura ai propri stakeholder trasparenza, completezza e tempestività della comunicazione. Inoltre, è costantemente impegnata a fornire risposte puntuali ed esaustive alle specifiche esigenze e richieste degli stessi attraverso presentazioni alla comunità finanziaria, comunicati stampa, il sito internet e i rapporti diretti con gli investitori. Le imprese creano, sviluppano e mantengono nel tempo relazioni con i propri stakeholder, con strumenti e sistemi che hanno l'obiettivo di rafforzare tali relazioni e la capacità di generare e distribuire valore, nel tempo.

Gli stakeholder sono stati individuati tenendo conto del settore di appartenenza di MMS, del modello di business e del sistema di relazioni esistente. La natura stessa dell'azienda e la sua dimensione territoriale portano

a ritenere il rapporto tra MMS, cittadini / Comunità locale e amministrazioni comunali la parte essenziale del sistema di relazioni con gli stakeholder: stakeholder interconnessi e tra i quali il dialogo è necessariamente costante.



I cittadini: sono gli utenti, i clienti, fruitori dei servizi che MMS eroga sul territorio e che utilizzano i canali di contatto che l'azienda mette a disposizione (sportelli, call center, etc.), per un dialogo ed un confronto continuo. Una percentuale molto elevata dei **dipendenti** risiede nel territorio gestito e quindi, in quanto cittadini, sono anche loro fruitori dei servizi che, con il proprio lavoro contribuiscono a erogare.

Amministrazioni comunali: stakeholder che ricopre molteplici ruoli: da un lato i **Sindaci** sono, attraverso il **controllo azionario**, i soggetti che contribuiscono a definire le linee strategiche di MMS, ma, nello stesso tempo, sono anche i **rappresentanti del territorio** in cui l'azienda gestisce l'operatività dei propri servizi, generando valore e distribuendo risorse, sotto forma di dividendi, a vantaggio della comunità. Le amministrazioni comunali sono inoltre gli interlocutori privilegiati (sia le strutture tecniche che quelle amministrative e politiche) con cui **condividere nuovi progetti** e servizi per aumentare gli impatti ambientali e sociali positivi sul territorio. Le Amministrazioni svolgono, infine, anche un **ruolo di controllo** sui servizi e sulle performances erogate dall'azienda.

MMS si relaziona quotidianamente con le altre categorie di stakeholder, quali i **dipendenti ed organizzazioni sindacali**, i **fornitori e partner** per l'erogazione dei servizi, le **banche e le istituzioni finanziarie**, e gli altri soggetti della **Pubblica Amministrazione** (Authority in particolare) ed Associazioni del territorio di riferimento. Il coinvolgimento ed il confronto con gli stakeholder (**stakeholder engagement**) è un'attività necessaria e continuativa, finalizzata a comprendere interessi, aspettative e bisogni degli stakeholder per favorire una presa di decisioni più efficace e consapevole rispetto agli obiettivi di business.

Tenendo in considerazione la complessità del quadro, le principali attività di engagement degli stakeholder sono richiamate nella successiva tabella. Strumenti di dialogo trasversali per tutti gli stakeholder sono quelli di rendicontazione (per render conto) e, in particolare, il Bilancio di sostenibilità. Le tematiche rilevanti in relazione alle valutazioni ed aspettative degli stakeholder sono oggetto di trattazione nel presente documento. Si veda in particolare la tabella riportata nel paragrafo successivo, con l'elenco dei temi materiali e aree di impatto.

STAKEHOLDER	MODALITÀ / STRUMENTI DI COINVOLGIMENTO
Lavoratori	Focus group – Incontri funzione Risorse umane e Direzione – Rete aziendale – Relazioni sindacali – Attività di formazione – Eventi aziendali.
Clienti	Indagine di Customer – Comunicazioni servizi erogati – Supporto / assistenza sportello fisico e digitale Newsletter MMS
Comunità locale	Comunicazioni servizi erogati – Eventi - Educazione ambientale
Fornitori	Incontri periodici – scambio di informazioni – Processo di qualifica / portale fornitori
Banche e finanziatori	Incontri periodici – scambio di informazioni
Pubblica amministrazione locale	Condivisione sui servizi – Comunicazioni servizi erogati – Incontri periodici
Pubblica Amministrazione (Authority nazionali e locali / altre)	Report periodici – Richieste ed invio informazioni

I temi materiali di Marche Multiservizi

IL PROCESSO DI ANALISI E DUE DILIGENCE

Il processo di analisi di materialità viene effettuato ed aggiornato su base annuale ed MMS, in modo coerente rispetto quanto indicato nei GRI Standards. Marche Multiservizi valuta periodicamente i fattori esterni ed interni rilevanti per le proprie finalità e che influenzano la propria capacità di conseguire i risultati attesi. Vengono analizzati i documenti interni ed esterni per poter avere una maggiore conoscenza e sensibilità sugli aspetti ritenute rilevanti dagli stakeholder. L'analisi di tali aspetti è la risultante di un processo di dialogo e ascolto degli stakeholder, intervenuto nelle diverse occasioni di confronto che Marche Multiservizi propone ed effettua regolarmente. Le attività di due diligence dei temi materiali si sono concentrate sull'identificazione degli impatti economici – ambientali e sociali di MMS, tenendo presente quegli aspetti in grado di generare un effetto significativo sul valore dell'impresa e gli interessi degli stakeholder. In particolare:

L'analisi di materialità effettuata per il Bilancio di sostenibilità 2021 ha in larga parte confermato le tematiche emerse per il Bilancio di sostenibilità 2020. Le significative tensioni relativamente al costo dell'energia hanno confermato la rilevanza non soltanto della qualità, ma anche del costo del servizio.

AGGIORNAMENTO DELLA MAPPATURA DEGLI STAKEHOLDER

ANALISI TEMI MATERIALI IDENTIFICATI NEL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ DELL'ESERCIZIO PRECEDENTE E BENCHMARKING DI SETTORE (CONFRONTO DELLA REALTÀ MARCHE MULTISERVIZI CON AZIENDE COMPARABILI)

VALUTAZIONE DELLE PRIORITÀ AZIENDALI, COME RAPPRESENTATE DAL MANAGEMENT/RESPONSABILI DI FUNZIONE

VALUTAZIONE DEI RISULTATI DELLA ATTIVITÀ DI ENGAGEMENT CON LE CATEGORIE DI STAKEHOLDER NEL CORSO DEL PERIODO DI RIFERIMENTO

VALUTAZIONE DEI RISULTATI DELLO STAKEHOLDER ENGAGEMENT DEL GRUPPO HERA

VALUTAZIONE E CONDIVISIONE DELLE TEMATICHE RILEVANTI E DELLA LORO SCALA DI PRIORITÀ E POTENZIALE RILEVANZA/IMPATTO DA PARTE DEL MANAGEMENT

I TEMI MATERIALI

I risultati delle attività svolte sono sintetizzati nella successiva tabella, che evidenzia le ragioni della rilevanza dei temi selezionati e le aree di impatto attuale e/o potenziale. Nella stessa tabella vengono richiamati gli indicatori specifici (GRI Standards) utilizzati per la rendicontazione, riportati in dettaglio nel GRI Content Index, parte integrante del presente documento.

I diversi temi materiali identificati hanno un perimetro di impatto diverso, richiamato nella suddivisione dei temi per aree di riferimento e nella descrizione degli stessi, ma di frequente trasversale alla pluralità degli stakeholder con i quali MMS si relaziona. Nello stesso modo, gli impatti delle tematiche sono generati da MMS, tramite le relazioni con i diversi stakeholder (interni ed esterni).

TEMA MATERIALE	RILEVANZA DEL TEMA E IMPATTI	GRI STANDARDS TOPIC SPECIFIC STANDARDS
Governance – compliance - economici		
1. Governance e condotta etica del business	L'integrità e la condotta etica del business sono condizioni necessarie per l'esercizio dell'attività e l'erogazione dei servizi pubblici. Il governo responsabile di un'impresa richiede il rispetto di principi, la compliance normativa e l'integrità nei confronti di tutti gli stakeholder.	GRI 205 Anti-corrruzione GRI 206 Comportamento anticoncorrenziale GRI 307 Compliance ambientale GRI 418 Customer privacy GRI 419 Compliance socio-economica
2. Generazione e distribuzione valore economico	Le attività condotte da MMS generano valore economico distribuito agli stakeholder. L'equilibrio economico e finanziario consentono a MMS di operare per garantire l'erogazione dei servizi. Il modello di business di MMS consente la generazione di impatti indiretti rilevanti sul territorio di riferimento, anche in termini economici, a favore dei fornitori locali.	GRI 201 Creazione e distribuzione di valore GRI 204: Pratiche di approvvigionamento
Servizi / Relazioni clientela e modello di business		
3. Investimenti - Innovazione	Gli investimenti per l'innovazione, lo sviluppo di soluzioni e tecnologie è un driver per lo sviluppo del settore e dei servizi offerti, in grado di generare impatti positivi ambientali e sociali.	GRI 203: Impatti economici indiretti

TEMA MATERIALE	RILEVANZA DEL TEMA E IMPATTI	GRI STANDARDS TOPIC SPECIFIC STANDARDS
4. Salute e sicurezza e continuità del servizio	L'erogazione dei servizi di pubblica utilità richiede una costante attenzione alla salute e sicurezza del cliente (fornitura di acqua – depurazione e potabilizzazione, gestione raccolta rifiuti e distribuzione del gas). MMS è impegnata per garantire la salute degli utenti ed un servizio sicuro.	GRI 416 Salute e sicurezza dei clienti
5. Qualità e costo del servizio	MMS si impegna a garantire standard di qualità dei servizi gestiti, così come a adottare azioni in grado di contenere i costi del servizio, in particolare per le fasce deboli della popolazione, anche attraverso interventi che possano consentire di mitigare l'impatto di periodi caratterizzati da forte turbolenze del mercato dell'energia e delle materie prime in generale.	Tema coperto da GRI Informativa generale (102)
6. Relazioni commerciali con i clienti	La gestione delle relazioni con i clienti deve essere improntata alla trasparenza ed al rispetto degli standard di servizio. Tali aspetti sono parte integrante di un servizio di qualità, che abbia ricadute sociali positive sulla vita dei cittadini / utenti.	GRI 417 Marketing / etichettatura prodotti e servizi
7. Gestione della catena di fornitura	Un modello di business sostenibile richiede la gestione della catena di fornitura secondo principi coerenti, attraverso meccanismi e strumenti adeguati di selezione, qualificazione e monitoraggio che tengano conto di parametri ambientali e sociali.	GRI 308 Valutazione ambientale dei fornitori GRI 414 Valutazione sociale dei fornitori
8. Rapporti con le comunità locali ed il territorio	MMS promuove progetti di coinvolgimento e di educazione ambientale in tutto il territorio, al fine di sensibilizzare e coinvolgere la comunità territoriale rispetto ai progetti (da realizzare / realizzati).	GRI 413: Comunità locali
Ambiente		
9. Gestione sostenibile della risorsa idrica	MMS, in quanto gestore dei servizi idrici, deve garantire ai propri clienti non soltanto la qualità dell'acqua, ma anche una adeguata gestione della stessa, con specifico riferimento alla tutela delle fonti di prelievo e miglioramento dell'efficienza del servizio (perdite idriche – realizzazione dei piani di salvaguardia della acque).	GRI 303 Acqua e scarichi idrici
10. Energia, emissioni e cambiamenti climatici	MMS, insieme con Il Gruppo Hera, è impegnata nel miglioramento delle modalità di utilizzo dell'energia (efficienza energetica) e nella riduzione delle emissioni di gas a effetto serra (mitigazione degli impatti derivanti dai cambiamenti climatici).	GRI 302 Energia GRI 305 Emissioni
11. Transizione verso un'economia circolare	MMS persegue un modello di business e di offerta dei servizi orientato verso l'economia circolare, focalizzato nell'aumento della raccolta differenziata, nel riciclo e recupero (di materiali e di energia), nella riduzione dei conferimenti in discarica, nella promozione di iniziative di prevenzione rifiuti.	GRI 306 Rifiuti

12. Formazione e sviluppo professionale	Le persone sono una risorsa fondamentale per MMS: il raggiungimento degli obiettivi aziendali è possibile soltanto grazie all'impegno ed alla qualità del lavoro svolto, quali fattori abilitanti. I percorsi formativi sono orientati al miglioramento della coesione, allo sviluppo delle competenze, della capacità di gestione e di innalzamento degli standard quantitativi e qualitativi.	GRI 401 Occupazione GRI 404 Formazione e istruzione
13. Benessere aziendale	La tutela dei diritti di tutti i dipendenti, l'impegno a garantire le pari opportunità ed a valorizzare le diversità sono parte integrante delle scelte operative di MMS. L'impegno per la tutela delle pari opportunità, per lo sviluppo di pratiche di conciliazione vita-lavoro e per la valorizzazione delle diversità permette di migliorare il senso di coesione e di appartenenza.	GRI 405 Diversità e pari opportunità
14. Salute e sicurezza sul lavoro	MMS tutela e garantisce un ambiente di lavoro sano e sicuro ed assume l'impegno a mantenere un basso tasso di infortuni. Adeguate politiche in materia hanno consentito di rafforzare competenze e consapevolezza dei lavoratori sui comportamenti corretti da tenere durante l'operatività.	GRI 403 Salute e sicurezza sul lavoro



2.1 Politiche di gestione servizi e risorse

*A fine 2020 l'Italia ha assunto la presidenza del G20 ed ha coniato lo slogan “**Persone, Pianeta, prosperità**”, tre pilastri che ben sintetizzano i valori insiti nei nuovi modelli di impresa e di sviluppo, che fanno perno sulla centralità della creazione di valore per gli stakeholder e sul ruolo dello scopo sociale dell'impresa.*

Marche Multiservizi opera in questa cornice e, con modi e termini diversi, ne ha anticipato alcuni tratti. L'Azienda rivede nelle tre “P” i risultati raggiunti, l'evoluzione del proprio approccio alla sostenibilità e la sua mission.

Il contesto in cui si muove l'Azienda si basa su tre grandi temi tra loro strettamente correlati: il primo attiene alla consapevolezza dei **limiti legati all'ambiente**, il secondo riguarda il concetto di **gestione delle risorse** e il terzo attiene al principio di **sostenibilità**, ovvero di rispetto nei confronti dell'ambiente o di qualsiasi contesto caratterizzato da risorse limitate.

Uno dei punti partenza di quello che può essere definito come un “percorso di consapevolezza” risale agli anni '70 e riguarda il lavoro del Club di Roma al MIT che si è concretizzato nel rapporto denominato “I Limiti della Crescita”. L'importanza di questo rapporto è nel suo messaggio primario, ovvero che non è ragionevole e nemmeno possibile pensare di proseguire verso “una crescita infinita quando il nostro pianeta è costituito da risorse naturali non rinnovabili”. In quello stesso periodo storico la prima conferenza sull'ambiente delle Nazioni Unite, dalla quale è scaturita la Dichiarazione di Stoccolma, nella quale trova rilievo il concetto che “è un diritto di tutti gli esseri umani avere accesso a condizioni di vita soddisfacenti, in un ambiente che consenta di vivere nella dignità e nel benessere”.

Parte da qui il percorso verso i temi dello sviluppo sostenibile che vivono una tappa importante in anni più recenti (fine anni '80)



quando la Commissione mondiale per l'Ambiente e lo Sviluppo delle Nazioni Unite condivide il rapporto su "Our Common Future" in cui si cerca una sintesi tra sviluppo e sostenibilità nel concetto di **sviluppo sostenibile**: l'evoluzione verso i criteri ESG.

L'acronimo ESG, Environmental (ambiente), Social (sociale), e Governance (governo), racchiude le tre dimensioni fondamentali per verificare, misurare, controllare e sostenere l'impegno in termini di sostenibilità di una impresa o di una organizzazione. In particolare:

- "E" sono criteri **ambientali** e valutano come un'azienda si comporta nei confronti dell'ambiente nel quale è collocata e dell'ambiente in generale.
- "S" sono relativi all'**impatto sociale** ed esaminano l'impatto e la relazione con il territorio, con le persone, con i dipendenti, i fornitori, i clienti e in generale con le comunità con cui opera o con cui è in relazione.
- "G" di **Governance** riguarda i temi di una **gestione aziendale ispirata a buone pratiche e a principi etici**.

I punti di riferimento delle logiche Environmental, Social, Governance possono essere individuati indirettamente in due grandi momenti della "storia della sostenibilità": l'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile, gli SDGs delle Nazioni Unite, e Gli Accordi di Parigi.

I punti qualificanti di questi due grandi e storici appuntamenti stanno ispirando le strategie e le modalità con cui la sostenibilità viene vissuta.

Marche Multiservizi intende focalizzare le proprie politiche di gestione e obiettivi di sviluppo su queste tre "P", Pianeta, persone, prosperità, che si proiettano all'orizzonte del fare impresa come la ragione stessa della sua esistenza. Ciascuna di queste "P" entra in relazione con tutte le aree aziendali, costituendone nello stesso tempo uno strumento e un obiettivo.

Combinandosi fra loro, questi elementi delineano la cornice nella quale Marche Multiservizi assume i suoi impegni e definisce obiettivi che si contraddistinguono per:

- **l'adozione di una prospettiva integrata**, bisogni emersi da una visione interconnessa, fondata sulla relazione e la collaborazione;
- **l'essere orientati alla ricerca-azione**: la costruzione di soluzioni e risposte innovative grazie soprattutto alla collaborazione con altri stakeholder del territorio;
- **l'orientamento al monitoraggio e alla valutazione dei progressi** in una logica di pianificazione strategica e di miglioramento continuo;
- **l'attenzione sui rischi e opportunità** che minacciano o emergono per il futuro del nostro pianeta.

Segnali di cambiamento che introducono **nuove sfide** ma allo stesso tempo grandi occasioni di innovazione, tanto più a fronte di un contesto globale che, alla crisi climatica e a quella pandemica, ha nel frattempo aggiunto anche quella energetica, complicando ulteriormente la strada delle azioni da intraprendere.

Un percorso di cambiamento, interno ed esterno, che va dall'uso sostenibile della risorsa idrica allo sviluppo di economia circolare e riciclo, passando attraverso la riduzione delle emissioni e la promozione delle energie rinnovabili, per arrivare fino a politiche sulla gestione del personale. Sfide fra loro anche molto diverse, unite però dall'impegno che le attraversa: **lasciare il segno, e non l'impronta**.

Per centrare i tanti obiettivi insiti nelle tre "P", MMS impegna tutte le sue energie, valorizzando l'incidenza economica, sociale e ambientale dei servizi erogati. Tutto questo si traduce in una pluralità di azioni coerenti, articolata in dettaglio dai paragrafi che seguono.

borgheria

DEPURATORE



2.2 Il sistema di gestione dei rifiuti e l'economia circolare

Il servizio di igiene ambientale

IL SISTEMA DI RACCOLTA RIFIUTI

Marche Multiservizi, in conformità al quadro normativo europeo e nazionale per la prevenzione dei rifiuti e il riciclo, è allineata alle realtà più avanzate nella gestione dei rifiuti urbani. Nel 2021 sono **38 i comuni serviti**, per una popolazione di circa **220 mila abitanti**.

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

- ➔ **Raccolte territoriali:** diffuse capillarmente nel territorio rivolte a utenze familiari e piccole utenze non domestiche, possono essere effettuate mediante:
 - ➔ Contenitori stradali, con una dislocazione orientata secondo il modello Isole ecologiche che prevede la concentrazione delle principali filiere di raccolta raggruppate in singole postazioni;
 - ➔ Raccolte porta a porta, effettuata presso l'utenza, dove il cittadino espone i rifiuti in giorni e orari prefissati per la raccolta.

RIFIUTI RACCOLTI (T)	2019	2020	2021*
Raccolta differenziata	110.204	99.507	93.884
Raccolta indifferenziata	46.829	40.518	33.838
Rifiuti totali raccolti ai fini di calcolo RD	157.033	140.025	127.722
% Raccolta differenziata	70,20%	71,10%	73,51%
Rifiuti da pulizia arenile, cimiteriali e da pulizia stradale	6.858	6.856	4.855
	163.891	146.882	132.577

*I dati si riferiscono alla sola MMS



→ **Raccolte domiciliari presso utenze “target”**: sono rivolte ad utenze non domestiche produttrici di specifici rifiuti assimilati agli urbani, come ad esempio cartone nei negozi, vetro o lattine nei bar, organico in mense e ristoranti;

→ **Centri di raccolta differenziata**: sono infrastrutture che completano l’offerta di servizio al cittadino al conferimento differenziato dei rifiuti urbani. L’utilizzo dei centri di raccolta è un’abitudine per il cittadino: può essere conferita in sicurezza una vastissima gamma di categorie di rifiuto urbano (anche determinati rifiuti pericolosi) oltre che il conferimento di rifiuti voluminosi e pesanti. In molti territori, inoltre, esiste un sistema di scontistica che premia il conferimento di varie categorie di rifiuti differenziati.

Il sistema è inoltre integrato dalla raccolta domiciliare dei rifiuti ingombranti, dalle raccolte di rifiuti verdi, da quelle di alcune tipologie di rifiuti pericolosi come pile e farmaci, presso specifici esercizi. Capillare è anche la raccolta stradale degli oli vegetali esausti.

Al fine di incrementare le percentuali di raccolta differenziata e migliorare la qualità delle varie frazioni merceologiche separate, **MMS ha rafforzato negli anni il progetto di raccolta domiciliare della frazione secca di RU.**

Segue la sintesi delle modalità di raccolta per Comune.

SISTEMI PREVALENTI DI RACCOLTA RIFIUTI E NUMERO DI COMUNI SERVITI			
Sistema di raccolta	2019	2020	2021*
Raccolta stradale	6	4	2
Porta a porta integrale	6	7	2
Sistema misto (R _{ind} domiciliare e RD stradale)	33	34	34
TOTALE	45	45	38

*MMS

A fine 2021 il comune di Carpegna è passato da sistema di raccolta stradale a sistema misto.

I Centri di raccolta differenziata

I Centri di Raccolta Differenziata (CDR) sono spazi attrezzati a disposizione di tutti i cittadini (utenze domestiche e non domestiche) per le raccolte differenziate dei rifiuti urbani ed assimilati. In particolare, gestiscono i rifiuti che, per natura o dimensione, non possono essere conferiti nei cassonetti stradali o tramite le raccolte domiciliari.

Marche Multiservizi gestisce una rete di 15 Centri di Raccolta differenziata, in media un Centro ogni 14 mila abitanti serviti.

Nel corso del 2021 i Centri di Raccolta hanno registrato oltre 110.000 presenze. L’elevato numero di cittadini è la chiara dimostrazione dell’impegno che Azienda e Comuni impiegano nell’incentivare la raccolta differenziata in modo da contrastare il fenomeno degli abbandoni e rispettare il decoro delle città.

Nei Centri, sono raccolte le seguenti tipologie di rifiuto da avviare a recupero e/o corretto smaltimento:

- Imballaggi in carta e cartone; plastica e rifiuti plastici; in legno e rifiuti legnosi; in metallo e rifiuti metallici; in materiali misti e in vetro
- Pneumatici fuori uso (solo se conferiti da utenze domestiche)
- Rifiuti misti dell’attività di costruzione e demolizione (solo da piccoli interventi di rimozione eseguiti direttamente dal conduttore della civile abitazione)
- Rifiuti di carta e cartone e in vetro
- Frazione organica umida, sfalci e potature
- Abiti e prodotti tessili
- Rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche
- Olii e grassi commestibili e minerali esausti
- Vernici, inchiostri, adesivi e resine
- Farmaci
- Toner per stampa esauriti
- Batterie ed accumulatori
- Rifiuti ingombranti
- Altri rifiuti urbani pericolosi



La raccolta dei rifiuti ingombranti

Il rifiuto ingombrante è un rifiuto che per tipologia, dimensione o peso non può essere conferito nei contenitori per la raccolta dei rifiuti urbani. MMS mette a disposizione diverse alternative per conferire ingombranti ed elettrodomestici di grandi dimensioni, offrendo la possibilità di destinare a riutilizzo gli oggetti in buone condizioni prevenendo la produzione di rifiuto o avviandoli al corretto flusso di recupero o smaltimento:

→ è attivo per un n.4 ritiri annui e max 3 mc. /ritiro).

MMS dispone inoltre di una piattaforma per la selezione ed il recupero dei rifiuti ingombranti nel sito di Ca' Asprete. L'attività ha lo scopo di recuperare il maggior quantitativo possibile di rifiuti ingombranti di provenienza domestica (legno, ferro, rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche) evitandone il conferimento in discarica.

- **donare il bene alla Onlus del progetto “Cambia il finale”:** se il bene è riutilizzabile è possibile fare un gesto di solidarietà destinandolo al riuso tramite donazione alla Onlus Gulliver che può ritirare gratuitamente gli ingombranti, presso la propria sede e a domicilio, per dargli nuova vita e utilizzarli a scopo benefico.
- **Conferire presso i Centri di raccolta differenziata:** se il bene ingombrante non è riutilizzabile, è possibile conferirlo al Centro di Raccolta più vicino utilizzando la rete vasta e capillare di CdR attivi sul territorio;
- **Usufruire del servizio a domicilio da parte di MMS:** se il bene non è riutilizzabile e non è possibile portarlo al Centro di Raccolta, è possibile chiamare il call center per prenotare il ritiro gratuito a domicilio (il servizio

CAMBIA IL FINALE

Continua il successo di Cambia il finale: Nel 2021

55 tonnellate d'ingombranti

Il progetto, giunto al secondo anno di attività sulla città di Pesaro, permette di intercettare tutti gli oggetti in buono stato altrimenti destinati alla raccolta di rifiuti ingombranti per consentirne il riuso, grazie alla collaborazione con la onlus Gulliver, in grado di dare nuova vita ai beni donati dai cittadini.

La Onlus ritira i beni donati, più o meno ingombranti, presso la propria sede o a domicilio, destinandoli a mercatini dell'usato, utilizzandoli nelle proprie sedi o donandoli a persone bisognose.

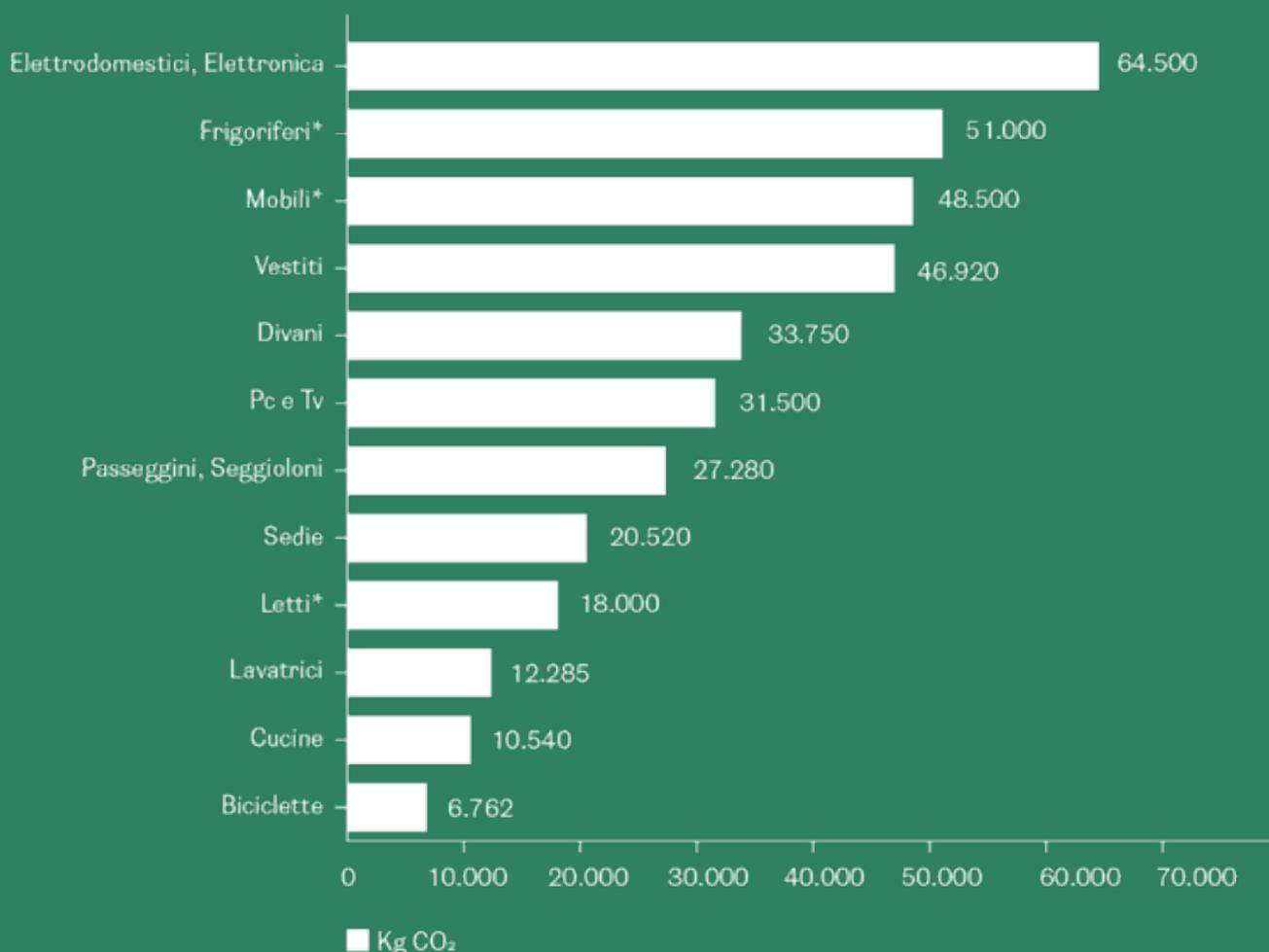
La raccolta di beni svolta viene promossa attraverso tutti gli strumenti comunicativi dell'Azienda, in particolare tramite gli operatori di call center, che propongono agli utenti la possibilità di donare gli oggetti ingombranti in buono stato di cui intendono disfarsi.

L'iniziativa promuove buone abitudini relative al riuso e genera ricadute sociali positive grazie alle attività svolte dalla onlus, in linea con i principi di responsabilità sociale e di tutela dell'ambiente di MMS. Inoltre, risponde alle attuali evoluzioni della normativa ambientale, che mirano ad un modello di gestione basato sui concetti di prevenzione e riutilizzo.

Nel corso del 2021, la Gulliver ha effettuato oltre 1.000 ritiri, per un totale di 155 tonnellate raccolte. La maggior parte dei beni donati sono stati destinati a riutilizzo, con una percentuale media intorno al 70%: da gennaio a dicembre 2021, complessivamente il progetto ha quindi permesso di evitare un totale di oltre 100 tonnellate di rifiuti ingombranti.

Da inizio progetto sono state evitate oltre 200 tonnellate di rifiuti.

Donare una seconda vita agli oggetti ha permesso di evitare circa 500 tonnellate di CO2, equivalenti a circa 20.000 alberi piantati.



Oltre a “Cambia il finale”, hanno preso vita i “box del riuso”. Si tratta di un vero e proprio box all’interno dei Centri di Raccolta, dove i cittadini possono portare mobili e piccoli oggetti in buono stato.

Il progetto assume rilievo anche da punto di vista sociale in quanto la Onlus coinvolge ogni anno oltre **200 cittadini volontari e 40 inserimenti sociali.**

Le iniziative di prevenzione rifiuti, come Cambia il finale, contribuiscono al raggiungimento dei target 12.2, 12.4, 12.5 dell’Agenda ONU 2030, oltre che grazie alle partnership con gli enti no-profit - inserirsi nel contesto del raggiungimento del target 17.7.

LA RACCOLTA DIFFERENZIATA

Nell'anno 2021 il territorio gestito da Marche Multiservizi ha raggiunto complessivamente il **73,5% di raccolta differenziata**.

Le principali tipologie di rifiuti raccolte in modo differenziato sono:

- **imballaggi e similari:** carta e cartone, plastica, vetro, lattine in alluminio e acciaio, legno;
- **beni durevoli:** ferro, rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE) e ingombranti;
- **rifiuti compostabili:** organico da cucina e "verde" da sfalci e potature;
- **altri rifiuti:** inerti da piccole demolizioni, oli minerali e alimentari esausti, pile e accumulatori, farmaci e altri rifiuti urbani pericolosi.

LA RACCOLTA DIFFERENZIATA			
	2019	2020	2021*
Percentuale di raccolta differenziata (%)	70,2%	71,1%	73,5%
Raccolta differenziata pro capite (kg)	413	374	427
Raccolta differenziata (migliaia di t)	110,2	99,5	93,9
Cittadini serviti (migliaia)	267	266	220

*MMS

La raccolta differenziata si configura come fattore chiave per guidare la transizione verso la gestione sostenibile dei rifiuti urbani nel rispetto dei vincoli imposti dalle indicazioni europee.

Con un volume pari a 93,9 mila tonnellate, nel 2021 i rifiuti urbani oggetto di raccolta differenziata, pari al 73,5% della produzione totale, registrano un incremento di oltre due punti percentuali rispetto al 2020. **L'incidenza della raccolta differenziata nelle zone servite da Marche Multiservizi supera la media nazionale pari a 63% di oltre 10 punti percentuali** (Fonte: Utilitalia – Rapporto Sostenibilità 2021).

Nello specifico, si assiste ad un calo del rifiuto indifferenziato rispetto al 2020 di 534 tonnellate (pari al -1,6%) ed un incremento di 8.229 tonnellate di rifiuto differenziato (pari al +9,6%).

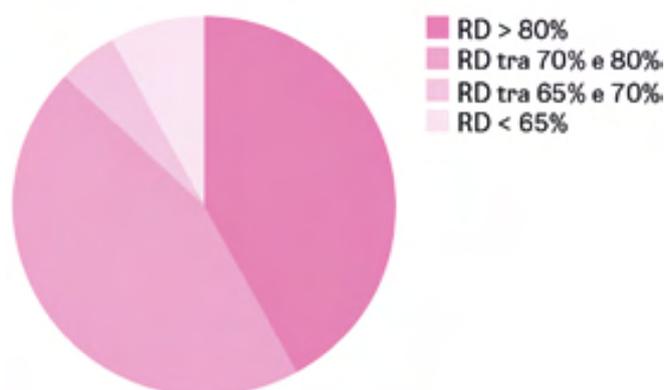
L'incremento della raccolta differenziata è dovuto, oltre all'impegno da parte dell'Azienda nel proseguire ed intensificare campagne di sensibilizzazione e sviluppare modalità di esecuzione del servizio ad hoc per il territorio, anche all'incremento delle quantità di rifiuto "non gestito" proveniente da utenze non domestiche, di 6.973 ton, in seguito alle disposizioni che dal 1° gennaio 2021 hanno incluso ulteriori tipologie di rifiuto nella definizione di rifiuto urbano "assimilato", aumentandone i quantitativi di plastica e cartone. Nel 2021 l'incremento delle quantità di rifiuto differenziato, al netto del "rifiuto non gestito", è pari a 1.256 tonnellate.

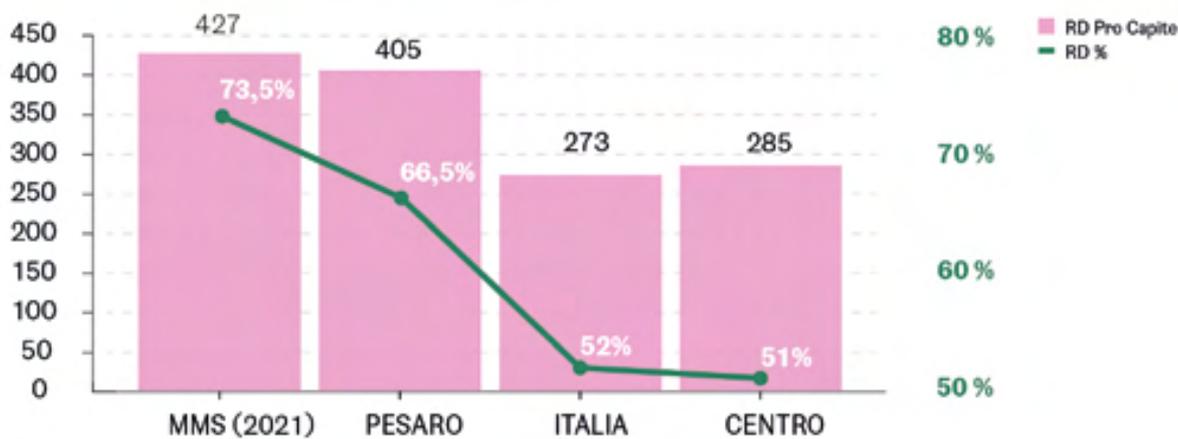
Raccolta differenziata sul territorio: numero di comuni per percentuale di raccolta differenziata

L'anno 2021 si chiude con 16 comuni con percentuale di RD superiore all'80%, 17 tra il 70% e l'80%, 2 tra il 65% e il 70%.

Numeri che raccontano un territorio attento alla sostenibilità ambientale e al conseguimento degli obiettivi richiesti dagli standard normativi comunitari e nazionali, frutto di importanti investimenti realizzati da Marche Multiservizi su personale, macchinari e impiantistica, per consentire alla comunità di poter contare su un servizio più efficiente e di qualità.

Dei tre comuni con Raccolta Differenziata inferiore al 65% il Comune di Carpegna ha avviato, a partire dal mese di novembre 2021, un nuovo sistema di raccolta dei rifiuti che prevede la raccolta domiciliare della frazio-





Fonte: Legambiente, Ecosistema urbano 2021

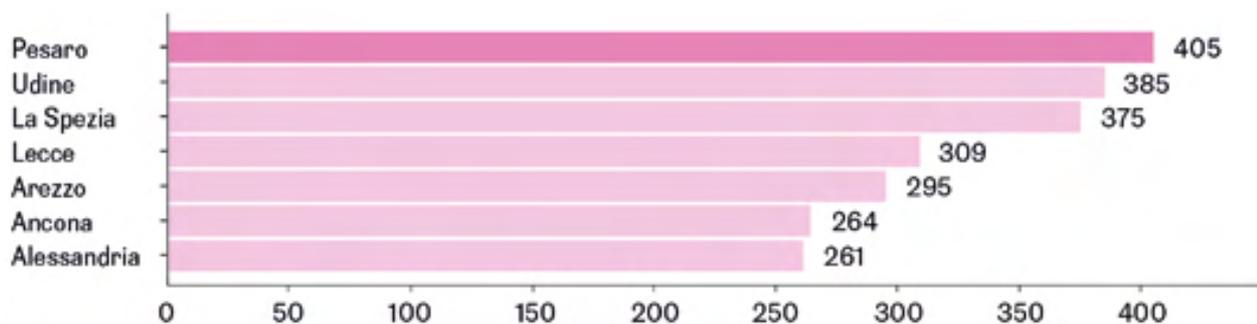
ne indifferenziata ed un sistema di raccolta stradale della frazione organica uniformandosi così al resto dei comuni gestiti da MMS. Tale modifica ha consentito di passare dal 52,7% del 2021 all'80% nei primi due mesi del 2022. Montecopiolo e Sassofeltrio invece, sono due comuni che a luglio del 2021 sono passati dalla Regione Marche alla Regione Emilia-Romagna. MMS in questi conduce la gestione ordinaria dei servizi in attesa di accordi tra le autorità d'ambito della Regione Emilia-Romagna e di quella della Provincia di Pesaro-Urbino.

Un indicatore utile a valutare l'efficacia della raccolta differenziata è il valore pro capite, espresso in chilogrammi/abitante/anno, che consente analisi sulle quantità di rifiuti avviate a recupero, sia complessive sia per singola filiera. **Il rapporto kg/abitante relativo al rifiuto differenziato nel 2021 è pari a 427 kg/abitante nel territorio servito**, rispetto ai 386 del 2020.

Significativo il confronto con la media ponderata nazionale di 273 Kg pro capite nel 2020 e con quella del centro Italia pari a 285 Kg/ab (Fonte: Legambiente – Ecosistema Urbano 2021) a dimostrazione dell'elevato impegno che MMS impiega nell'incrementare l'assimilazione dei rifiuti in modo differenziato nel territorio servito.

In particolare, considerando le città con una popolazione compresa tra 95.000 e 100.000 abitanti, Pesaro rientra tra le prime città con migliori performance in termini di raccolta differenziata pro-capite (+23,5% rispetto alla media delle città rappresentate).

RACCOLTA DIFFERENZIATA PRO CAPITE (KG) COMUNI TRA 90.000 E 100.000 ABITANTI



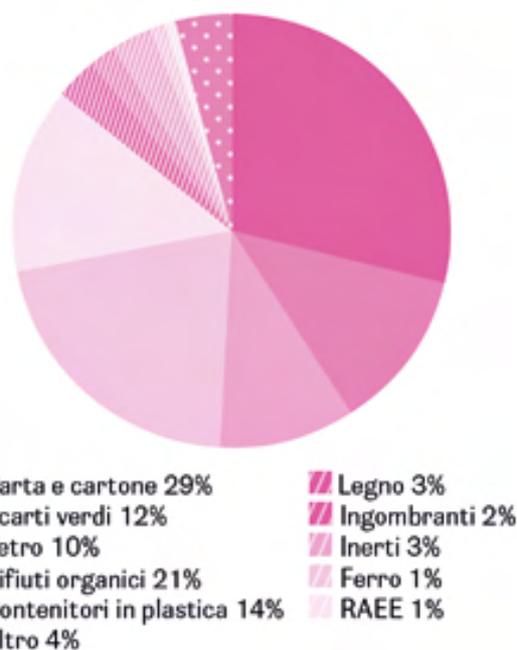
Fonte: Legambiente, Ecosistema urbano 2021

Raccolta differenziata per tipologia di rifiuto

Per quanto riguarda il dato di raccolta differenziata relativo alle **tipologie di materiale raccolto**, si evidenzia il dettaglio delle singole filiere.

Nell'anno si è osservato il calo dei rifiuti legnosi raccolti sul territorio a seguito della modifica normativa occorsa nel 2021 a seguito dell'entrata in vigore del D. Lgs. 116/2020 che ha stabilito delle nuove regole sull'assimilazione di rifiuti speciali ai rifiuti urbani con conseguente possibile gestione di questi ultimi da parte di MMS o, come nel caso di specie, dall'esclusione di alcune tipologie come i pallet utilizzati dalle imprese industriali e non più ricomprese nei servizi garantiti dal gestore.

Di contro, sono in aumento i rifiuti ingombranti avviati a recupero (+9,6%) in seguito dell'entrata in funzione a pieno regime della piattaforma di recupero presso il sito di Ca' Asprete con conseguente riduzione delle quantità di rifiuti ingombranti conferiti in discarica. I maggiori quantitativi di carta e plastica raccolti sono motivati sia dall'inclusione di alcune categorie prodotte da attività commerciali come conseguenza del già citato D. Lgs. 116/2020, sia dall'aumento della produzione relativa all'anno precedente che aveva visto una diminuzione dovuta ai mesi di chiusura forzata nei mesi di marzo ed aprile 2020 di numerose attività commerciali. La quasi totalità dei rifiuti da pulizia stradale nel 2021 è stata inviata ad impianti esterni di recupero contribuendo a diminuire le quantità smaltite in discarica.



RIFIUTI URBANI RACCOLTI IN MODO DIFFERENZIATO (MIGLIAIA DI T)

	2019	2020	2021*
Carta e cartone**	24,7	23,8	27,3
Scarti verdi	15	12,6	11,5
Vetro	9,9	10,2	8,9
Rifiuti organici	25	23,9	19,9
Contenitori in plastica**	13,9	13,8	13,5
Legno	11,5	4,4	2,4
Ingombranti	0,8	2,0	2,2
Inerti	4,8	3,4	2,5
Ferro	1,0	0,8	0,6
RAEE	1,4	1,3	1,2
Altro	2,2	3,0	3,8

*MMS

**Nel 2021 presente quota di rifiuti "assimilati"

RACCOLTA DIFFERENZIATA PRO CAPITE

I livelli di raccolta differenziata di MMS si devono all'elevata capillarità dei servizi erogati e alle regole di assimilazione che incentivano il recupero di materia. MMS si colloca nella maggioranza dei casi al di sopra della media nazionale e in tutti i casi al di sopra della media del Centro Italia.

	Italia	Centro	MMS*
Carta	59,2	71,3	80,6
Vetro	37,5	37	40,5
Plastica	27,6	24	58,5
Legno	14,9	11,2	11,1
Metalli	6,2	5,5	2,8
Organico verde	121,1	119,2	143,1

* MMS dati 2021

Fonte: Ispra, Rapporto Rifiuti Urbani 2021 (dati 2020)

REPORT SULLE TRACCE DEI RIFIUTI

Per l'ottavo anno consecutivo MMS ha pubblicato il **Report Sulle tracce dei rifiuti**, che certifica in modo trasparente e completo la percentuale di **raccolta differenziata effettivamente recuperata dall'Azienda**.

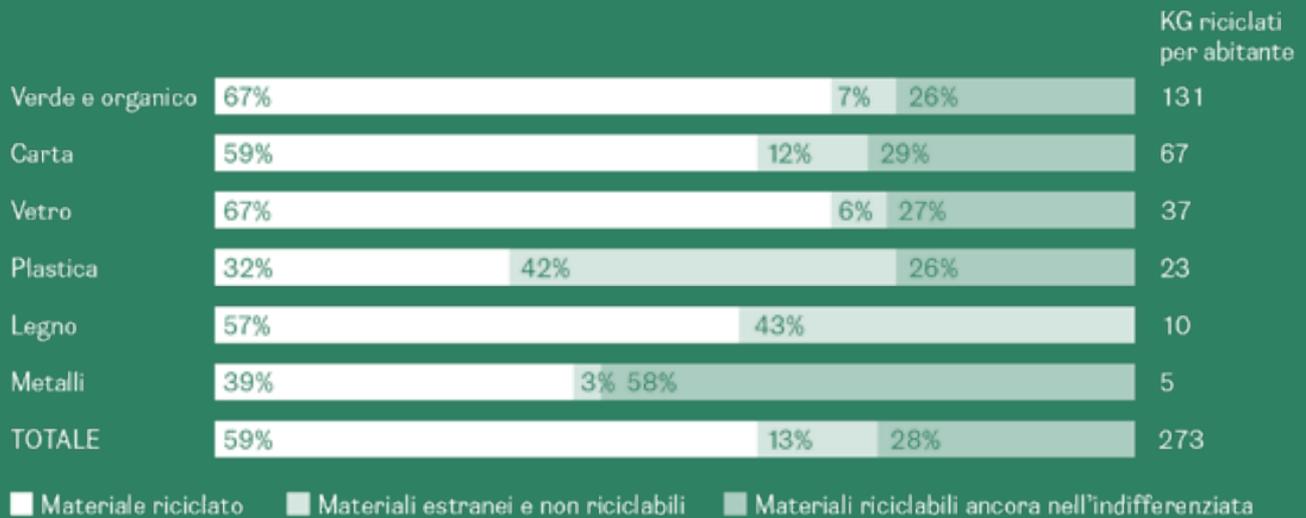
Questo progetto ha l'obiettivo di rispondere alle domande dei cittadini in merito all'effettiva destinazione della raccolta differenziata, sfatando il falso mito del "è inutile fare la raccolta differenziata tanto buttate tutto in discarica". La diffusione del report arricchisce la rendicontazione, consentendo di andare oltre la percentuale di raccolta differenziata, con riferimento agli obiettivi europei in materia di economia circolare. Inoltre, fornisce la garanzia dell'avvenuto recupero della raccolta differenziata e dimostra l'utilità della stessa incentivando comportamenti virtuosi.

Dall'analisi svolta nel corso del 2021 è risultato che **14 Impianti di prima destinazione hanno raccolto nel 2020 oltre 74 mila tonnellate di rifiuto**, distribuiti presso 97 impianti del territorio nazionale (di cui 75 di riciclo). Queste aziende, che movimentano oltre 12 mila lavoratori e 8 mld di € di fatturato, hanno **riciclato il 97%** della quantità di verde, carta, organico, vetro, plastica, legno, ferro e metalli recuperati da MMS.

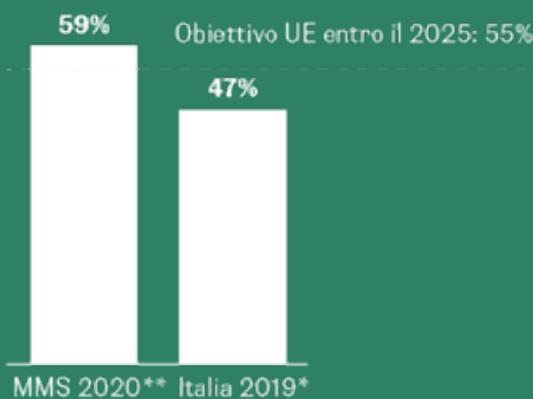
Raggiunto l'obiettivo europeo del 55% al 2025... ma c'è ancora tanto da riciclare!

- Il 59% della quantità di materiali presenti nei rifiuti urbani è stato riciclato.
- Il 13% è la frazione estranea presente nella RD che non è stata possibile riciclare (una parte di questa è stata utilizzata per produrre energia).
- Il 28% è costituito dai materiali che non sono stati ancora differenziati e che sono stati smaltiti con i rifiuti indifferenziati.

Il report dedica particolare attenzione alle iniziative di MMS per l'economia circolare e agli impegni e ai risultati conseguiti rispetto agli obiettivi della Commissione Europea.



TASSO DI RICICLO



Fonte:
 *EUROSTAT, CONAI, ISPRA
 **MarcheMultiservizi

Il raggiungimento e il superamento degli obiettivi europei sui rifiuti urbani contribuiscono al raggiungimento dei target 12.2, 12.4, 12.5 dell'Agenda ONU 2030. E la diffusione del report "Sulle tracce dei rifiuti" contribuisce al raggiungimento del target 12.8 dell'Agenda ONU 2030.

LA DESTINAZIONE DEI RIFIUTI

Transizione verso l'economia circolare

L'emergenza sanitaria causata dal COVID-19 ha provocato modifiche nel sistema di trattamento/smaltimento rifiuti. In particolare la Regione Marche, con le diverse ordinanze, ha imposto la termovalorizzazione per i rifiuti delle persone in quarantena e il conferimento diretto in discarica del rifiuto indifferenziato, senza transitare da impianti di separazione meccanica/biologica. Questo ha fatto sì che **il rifiuto conferito in discarica senza pretrattamento sia aumentato rispetto allo scorso anno, passando dal 23,3% al 29%.**

Contestualmente il trend in calo dei rifiuti prodotti (sia differenziati che indifferenziati) e l'incremento del rifiuto differenziato "non gestito" da MMS presso le utenze non domestiche **ha favorito la decrescita dei rifiuti raccolti destinati alla discarica, passando dal 30,9% del 2020 al 29% nel 2021.**

Gli impianti

Il parco impiantistico gestito da Marche Multiservizi al 31 dicembre 2021 si compone di **due discariche attive, Ca' Asprete di Tavullia e Ca' Lucio di Urbino**, due impianti di trattamento meccanico del rifiuto indifferenziato, un impianto di biostabilizzazione e un impianto di selezione/recupero ingombranti.

MMS assicura inoltre interventi manutentivi nelle discariche chiuse di Ca' Mascio di Montecalvo in Foglia (chiusa nel 2011) e Ca' Guglielmo di Cagli (chiusa nel 2012) in ottemperanza al D. Lgs. 36/03 art. 12, ovvero in "post gestione" per un periodo di 30 anni dalla chiusura degli impianti. In questi ultimi MMS gestisce e monitora sia l'integrità delle matrici ambientali (suolo, acqua, aria) con l'ausilio di opere di regimazione idraulica e ripristino vegetazionale, sia la gestione del percolato, degli impianti per il trattamento dello stesso e la gestione e manutenzione delle attrezzature (pompe, quadri elettrici, stazione meteorologica, ecc.).

RIFIUTI URBANI RACCOLTI PER DESTINAZIONE (T)			
	2019	2020	2021
Discarica	28,5%	30,9%	29%
Compostaggio	10,7%	19,3%	15%
Selezione e riciclo	50,8%	49,7%	55,8%
Termovalorizzazione e biomassa	-	0,1%	0,1%

Rifiuti smaltiti o trattati in impianti

Nel corso dell'esercizio 2021 sono stati smaltiti/trattati negli impianti a gestione Marche Multiservizi 193.934 tonnellate di rifiuti, in aumento rispetto al 2020 (190.433 ton.). Il totale dei rifiuti trattati è rappresentato dai rifiuti in entrata agli impianti MMS, al netto dei flussi da TM.

Il passaggio dei rifiuti in impianti di trattamento meccanico biologico favorisce un minore impatto ambientale connesso alla riduzione delle frazioni da smaltire e conferire in discarica.

Nel 2021 gli impianti sono rimasti fermi in seguito alle Direttive Regionali di gestione dei rifiuti in relazione al virus SARS-CoV-2, che hanno vietato il transito dei rifiuti indifferenziati presso impianti di trattamento biologico e meccanico.

1. La Discarica di Ca' Asprete di Tavullia (PU) è attiva dal 1992. Nel 2014 è stato realizzato il primo lotto dell'ampliamento, per una volumetria di 420.000 m³ dei 1.564.830 m³ previsti dal progetto autorizzato per una durata complessiva di oltre 16 anni. L'ampliamento del secondo e terzo lotto della discarica iniziato nel 2017 è in corso di completamento.
2. 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 m³, con una stima di vita del sito di altri 5 anni.

In entrambi gli impianti attivi vengono svolte molteplici attività di monitoraggio, anche da parte di soggetti terzi e indipendenti, certificate UNI ENI ISO 14001:15 Ed accreditate EMAS. Nel rispetto dell'AIA sono effettuati tutti i controlli che monitorano le performance degli impianti (analisi su percolato e biogas), le matrici ambientali inquinabili (acque, aria, suolo) e il contesto generale (dati meteo-climatici, stabilità versanti, ecc.). Inoltre, nel 2021 Marche Multiservizi ha avviato un progetto di biomonitoraggio innovativo allo scopo di proseguire le attività di analisi del contesto am-

bientale su cui si collocano gli impianti e degli eventuali impatti da questi esercitati.

CONFERIMENTI IN DISCARICA			
	2019	2020	2021
Discarica Ca' Asprete	124.229	129.859	129.594
Discarica Ca' Lucio	8.476	58.798	64.340
Totale rifiuti smaltiti in impianti MMS	132.705	188.657	193.934

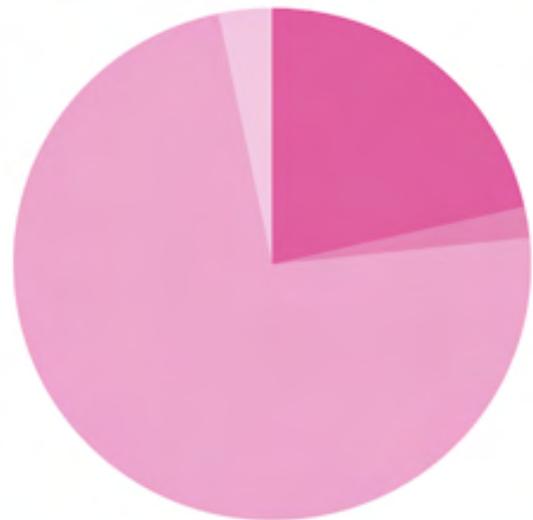
TRATTATO IN IMPIANTI TRATTAMENTO/SELEZIONE			
	2019	2020	2021
TM Ca' Asprete	30.916	4.404	-
TM Ca' Lucio	3.800	1.896	-
Totale trattato in impianti di selezione	34.715	6.300	-
Biostabilizzato prodotto per copertura discarica	4.027	1.471	-



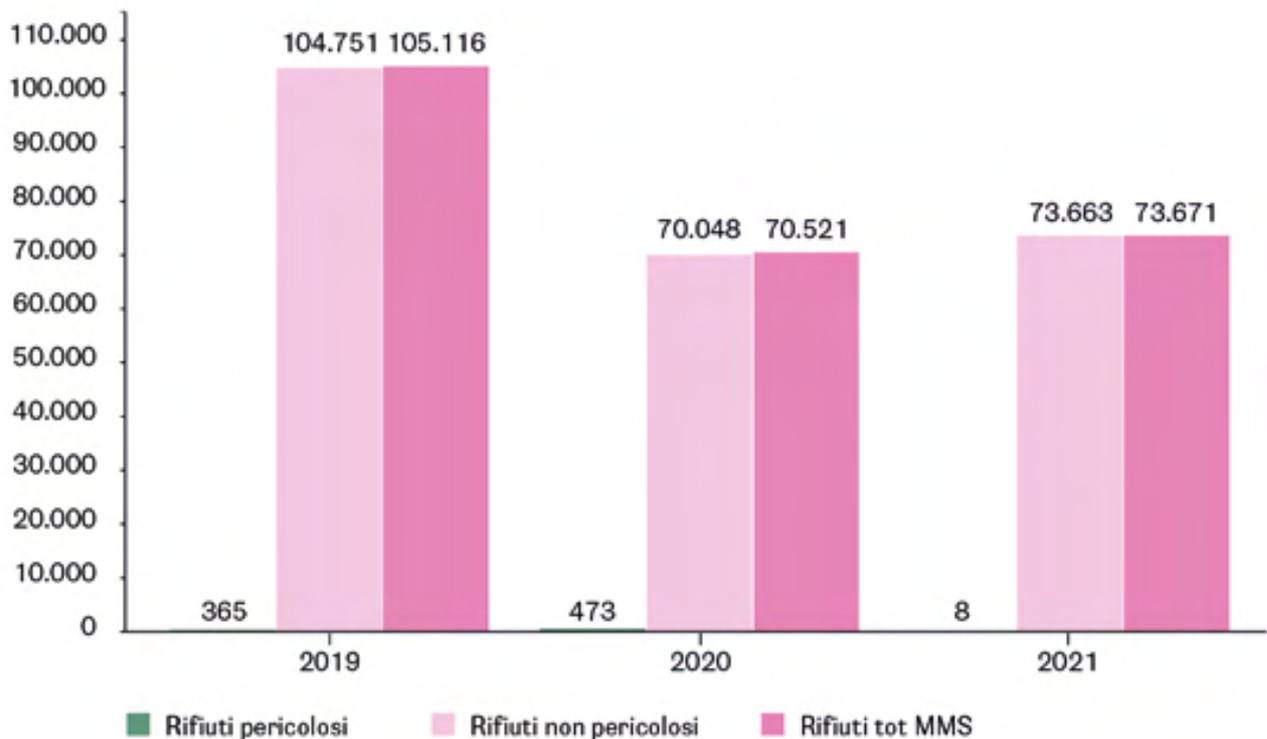
Gestione e destinazione dei rifiuti prodotti

Nel 2021 i rifiuti direttamente prodotti da Marche Multiservizi sono stati 73.671 tonnellate, composti prevalentemente da rifiuti non pericolosi. I rifiuti pericolosi prodotti rappresentano una percentuale non significativa (0,01%).

Le quantità di rifiuti prodotte si riferiscono, per la parte più rilevante a percolato di discarica (72%) e a fanghi prodotti dal trattamento delle acque reflue urbane (21%). In particolare, rispetto al 2020 (70.521 tonnellate) si rileva un incremento del totale dei sottoprodotti in uscita dagli impianti di trattamento delle acque reflue di MMS di 3.000 tonnellate (+26%), con un incremento rispetto al totale dei rifiuti prodotti. Questo, nonostante che nel corso del 2021 la produzione di percolato da discariche sia ulteriormente diminuita (- 1.500 tonnellate), così come le soluzioni acquose di scarto (-465 t), a seguito della minore piovosità.



- Fanghi prodotti dal trattamento delle acque reflue urbane 21%
- Residui di vagliatura 2%
- Percolato di discarica, diverso da quello di cui alla voce 72%
- Metalli ferrosi e rifiuti solidi non pericolosi 3%



PRINCIPALI RIFIUTI PRODOTTI DALL'AZIENDA PER DESTINAZIONE

		2019			
		Smaltimento		Recupero	TOT
		Discarica	Altro	Altre operazioni	
RIFIUTI PERICOLOSI PRODOTTI DA MMS (T)					
RETI	Sostanze chimiche e altri rifiuti di laboratorio	-	1	-	1
	Amianto	-	-	-	-
AMBIENTE	Oli esauriti e residui di combustibili liquidi	-	-	2	2
	Rifiuti di imballaggio, assorbenti, stracci, materiali filtranti, da demolizione e urbani contenenti sostanze pericolose	-	-	1	1
	Soluzioni acquose di scarto, contenenti sostanze pericolose	-	362	-	362
Totale Rifiuti pericolosi		-	363	3	365
RIFIUTI NON PERICOLOSI PRODOTTI DA MMS					
Rifiuti da costruzione e demolizione (plastica, metalli, cavi e altro)		1	-	-	1
Fanghi prodotti dai processi di chiarificazione dell'acqua		-	-	-	-
RETI	Rifiuti solidi da processi di filtrazione e vaglio primari	-	-	-	-
	Carbone attivo esaurito	-	-	-	-
Fanghi prodotti dal trattamento delle acque reflue urbane		9.312	2.300	-	11.612
Residui di vagliatura		347	-	-	347
Rifiuti eliminazione delle sabbie		311	-	-	311
Rifiuti di imballaggio, assorbenti, stracci, materiali filtranti		16	-	8	23
Soluzioni acquose di scarto		-	131	-	131
AMBIENTE	Rifiuti da costruzione e demolizione (materiali ferrosi ed altro)	-	-	4	4
	Compost fuori specifica	-	-	-	-
	Percolato di discarica (diverso da quello di cui alla voce)	-	91.953	-	91.953
	Legno (diverso da quello di cui alla voce 19 12 06)	-	-	8	8
	Rifiuti della pulizia delle fognature	-	109	-	109
	Miscele di rifiuti per lo stoccaggio finale	-	-	-	-
Metalli ferrosi e rifiuti solidi non pericolosi		240	10	3	253
Totale rifiuti non pericolosi		10.226	94.502	22	104.751
Totale rifiuti prodotti MMS		10.226	94.864	25	105.116

¹Per "altre operazioni di recupero" si intende il conferimento ad impianti terzi in direzione di "preparazione per il riutilizzo" e "riciclaggio" dei materiali altrimenti destinati a rifiuto.

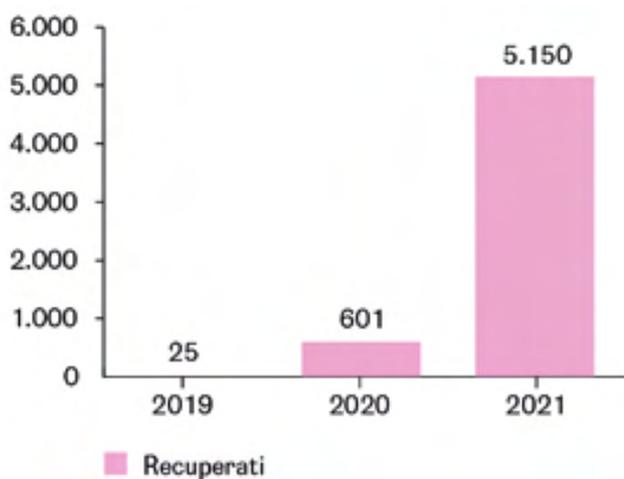
2020				2021			
Smaltimento		Recupero	TOT	Smaltimento		Recupero	TOT
Discarica	Altro	Altre operazioni		Discarica	Altro	Altre operazioni	
-	1	-	1	-	1	-	1
-	1	-	1	-	6	-	6
-	-	3	3	-	-	-	-
-	2	3	2	-	1	-	1
-	465	-	465	-	-	-	-
-	468	5	473	-	8	-	8
12	-	379	390	74	-	249	323
59	-	-	59	113	-	-	113
-	-	-	-	35	-	-	35
-	-	-	-	-	-	98	98
8.109	4.295	-	12.403	11.057	-	4.649	15.706
508	-	-	508	1.783	-	-	1.783
147	-	-	147	16	-	-	16
14	-	14	28	14	-	-	14
-	121	-	121	-	96	-	96
39	-	76	115	-	-	117	117
36	-	-	36	-	-	-	-
-	54.437	-	54.437	-	53.058	-	53.058
-	-	30	30	-	-	37	37
-	1	-	1	-	-	-	-
-	59	-	59	-	-	-	-
1.616	-	97	1.712	2.266	-	-	2.266
10.539	58.913	596	70.048	15.359	53.154	5.150	73.663
10.539	59.381	601	70.521	15.359	53.161	5.150	73.671

La destinazione dei rifiuti prodotti

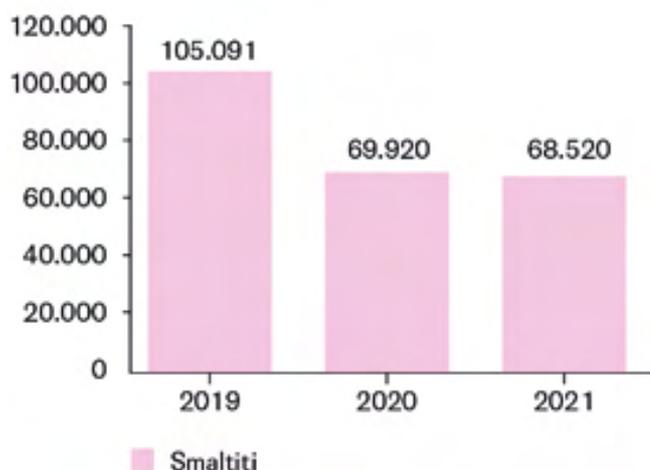
Nel 2021, i rifiuti prodotti MMS, avviati successivamente ad operazioni di recupero sono stati pari a 5.150 tonnellate (di cui solo,3 tonnellate pericolosi). La totalità dei rifiuti avviati a recupero è stata destinata a impianti di terzi (siti esterni/non in loco). La categoria di rifiuti prodotti e destinati a recupero più rilevante è quella dei fanghi di depurazione per 4,7 mila tonnellate (90%).

Mentre i rifiuti avviati successivamente a operazioni di smaltimento sono stati pari a 68.520 tonnellate (di cui solo 7,6 pericolosi). Nello specifico 7.995 t. sono stati destinati ad impianti di trattamento chimico fisico esterni ed i restanti sono stati trattati in impianti ad osmosi di MMS (in loco).

RECUPERATI



SMALTITI



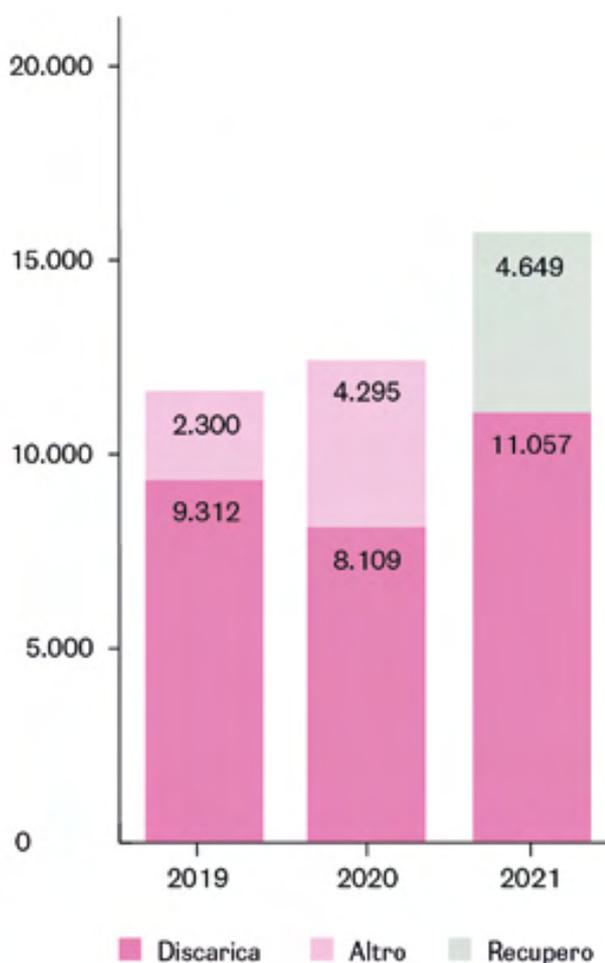
LO SMALTIMENTO DEI FANGHI DI DEPURAZIONE

Nel corso del 2021 gli impianti gestiti da MMS hanno prodotto 40,6 kg. di fanghi per abitante equivalente servito.

	2019	2020	2021	% Delta
Fanghi per abitante equivalente (kg)	41,2	45,8	40,6	-11,4%

Per perseguire gli obiettivi introdotti dal D. Lgs. 3 settembre 2020 n. 121 e per raggiungere risultati rispetto agli obiettivi introdotti da ARERA, nel 2021 sono stati inviati a trattamento per produzione di gesso di defecazione il 44,4% delle tonnellate prodotte (+105% rispetto al 2020).

FANGHI DESTINATI A SMALTIMENTO



LA PRODUZIONE DI PERCOLATO DALLE DISCARICHE

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 nelle discariche che non sono dotate di un sistema di trattamento in-sito del percolato.

IL PERCOLATO PRODOTTO (T)						
Impianto produttore	Conferito a impianti MMS	Conferito a terzi	Trattato in impianti osmosi	Totale prodotto	% trattato in sito	
Ca' Asprete	-	7.242	-	7.242	0%	
Ca' Lucio	-	753	27.928	28.681	97%	
Ca' Guglielmo	-	-	9.491	9.491	100%	
Ca' Mascio	-	-	7.644	7.644	100%	
Ca' Grancia	-	-	-	-	0%	
Totale	-	7.995	45.063	53.058	85%	
Variazione % Rispetto al 2020	-	-34%	+8%	-1%	+10%	

2.3 La risorsa idrica

Il servizio idrico integrato

Il servizio idrico integrato (SII) rende l'acqua disponibile in natura fruibile all'uso e consumo umano e la restituisce depurata all'ambiente. MMS è presente nella gestione del servizio idrico in 47 comuni, per un bacino di utenza di circa 275 mila abitanti serviti e, attraverso la fornitura di acqua potabile ad Aset S.p.A., provvede al fabbisogno quasi dell'intera provincia di Pesaro e Urbino (oltre 350 mila abitanti).

LE FONTI DI APPROVVIGIONAMENTO IDRICO L'acquedotto

La gestione dell'insieme degli impianti di captazione, potabilizzazione e distribuzione dell'acqua sino al cliente finale, costituisce il **servizio acquedottistico**. Le fonti di approvvigionamento idrico sono costituite prevalentemente da acque superficiali (57%), da sorgenti di modesta profondità e fonti minori (27%) e, in misura minore, da falde sotterranee (16%).

Il territorio è caratterizzato da un'elevata frammentazione degli schemi e da un approvvigionamento dipendente in misura significativa da da fonti di approvvigionamento superficiali. Questo comporta da un lato importanti costi per i processi di potabilizzazione e dall'altro una accentuata vulnerabilità ad eventi siccitosi, in particolare nel periodo estivo (carezza di risorsa) come conseguenza degli effetti del cambia-

ACQUA IMMESSA IN RETE PER FONTE DI APPROVVIGIONAMENTO						
	2019		2020		2021	
	mc	%	mc	%	mc	%
Acque superficiali	18.413	55,7%	18.608	56,9%	18.447	57,2%
Sorgenti di modesta profondità e fonti minori	9.259	28,0%	8.710	26,7%	8.735	27,1%
Falda	5.381	16,3%	5.364	16,4%	5.046	15,7%
TOTALE	33.054	100%	32.682	100%	32.229	100%



mento climatico che ha notevolmente ridotto le precipitazioni nevose e piovose.

La fragilità del sistema assume evidenza nei periodi di insufficienti precipitazioni nel corso dei quali possono generare difficoltà di approvvigionamento, soprattutto nelle aree interne, con la necessità di fare ricorso ad autobotti (82.967 m³ distribuiti nel 2021) e a forme alternative molto costose e impattanti sotto il profilo ambientale. Un sistema quindi che costringe il territorio a subire i cambiamenti del clima.

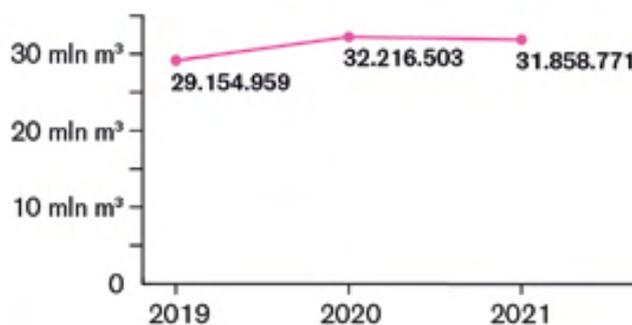
Nel 2021 MMS ha distribuito oltre 32 milioni di metri cubi di acqua, di cui 27 al territorio servito e ceduto 5 mln di acqua all'ingrosso ad Aset S.p.A.

L'attuale fabbisogno è pari ad oltre 1,2 mc./s (quindi 1.200 litri al secondo) e viene così soddisfatto:

- per il 50% dalle **portate del fiume Metauro** ove sono presenti le derivazioni dell'invaso di San Lazzaro e di Tavernelle a servizio del potabilizzatore di San Francesco di Saltara che, con i suoi 50.000 mc/giorno, serve la maggior parte del fabbisogno idrico delle città di Pesaro e Fano nonché dei comuni limitrofi (Vallefoglia, Montelabbate, Monteciccardo, Colli al Metauro, ect.)
- per la restante parte da **acque superficiali** derivanti, in parte, dalle prese del Nerone a servizio dei comuni di Fermignano, Sant'Angelo in Vado, Urbania, Urbino, con un prelievo di 90 litri/secondo e in parte dal prelievo del Burano, a servizio dei comuni di Acqualagna e Cagli, con un prelievo di 30 litri/secondo.

I processi di potabilizzazione sono più o meno complessi a seconda della qualità dell'acqua all'origine: processi chimico-fisici spinti (effettuati di norma su acque superficiali) oppure più semplici trattamenti di filtrazione e disinfezione sulle acque provenienti da pozzi profondi e da sorgenti con buone caratteristiche fin dal prelievo. I trattamenti effettuati garantiscono che l'acqua distribuita abbia caratteristiche chimico-fisiche e microbiologiche, idonee al consumo umano, nel costante rispetto dei limiti della normativa vigente.

QUANTITÀ TRATTATA NEGLI IMPIANTI MMS



* Acqua potabile in ingresso distribuzione (WA9)

Del totale dell'acqua prelevata all'ambiente quella non potabile, pari a 19.440.498 m³ nel 2021, viene per circa il 90% captata dagli invasi Enel di Ponte degli Alberi e Tavernelle per poi essere potabilizzata dall'impianto di trattamento delle acque superficiali di S. Francesco di Saltara.

La rete

Nel 2021 la rete idrica di MMS misura 4.915 Km. La composizione delle reti di distribuzione acqua è sostanzialmente immutata.

Si evidenzia che le reti di minori dimensioni vengono realizzate in materiale plastico (69%) mentre nelle nuove opere con diametri importanti (>200 mm.) e/o su strade rilevanti viene utilizzato l'acciaio (18%).

COMPOSIZIONE DELLA RETE IDRICA			
materiale	2019	2020	2021
Materiale plastico	69,5%	69,3%	69,2%
Acciaio	18,1%	18,0%	18,1%
Ghisa	8,1%	8,5%	8,6%
Cemento-amianto	2,9%	2,9%	2,9%
Altri materiali	1,4%	1,3%	1,3%
Totale	100%	100%	100%

Al fine di preservare la risorsa idrica disponibile e ridurre le perdite, dovute principalmente all'invecchiamento degli acquedotti, Marche Multiservizi ha individuato e realizzato importanti lavori di:

- Bonifica delle reti

- Realizzazione di distretti idrici
- Ricerca delle perdite occulte
- Campagna di sostituzione dei contatori
- Sviluppo cartografico (espansione dei rilievi su serbatoi, misuratori, contatori ecc. funzionali alla modellazione reti)

MMS ha in programma la redazione della modellazione digitale dei principali acquedotti gestiti, per ampliare la suddivisione in distretti rispetto a quanto già fatto negli scorsi anni. La modellazione della rete consentirà di gestire in modo più efficiente la rete di distribuzione, di simulare in modo puntuale e predittivo situazioni particolari (richieste di elevati consumi, progettazione di estendimenti rete, ecc.) e condizioni di gestione corrente (effetti di manovre di valvole, scarichi, ecc), e unitamente la creazione di nuovi distretti a pressione controllata, consentirà di agire in modo più tempestivo nell'individuazione e riduzione delle perdite.

IL MONITORAGGIO DELLA RETE E LE PERDITE IDRICHE

Ogni anno l'Azienda programma ed effettua controlli sulla rete gestita. La scelta delle zone sulle quali eseguire il controllo avviene in base a:

- Analisi delle portate minime notturne
- Analisi del rapporto quantità erogata / abitanti serviti
- Numero interventi di riparazione
- Quantità di viaggi autobotte necessari al mantenimento del servizio di erogazione

Nel 2021 la rete sottoposta a ricerca perdite attiva è stata di oltre 780 km pari al 16% della sua estensione.

Per la ricerca alle perdite di rete si sperimentano tecnologie di ultima generazione.

In particolare:

- Preascolto della rete da punti di ascolto quali contatori, saracinesche, idranti, ecc.;
- Ascolto della rete con geofono nelle zone individuate dal preascolto; Localizzazione della perdita.

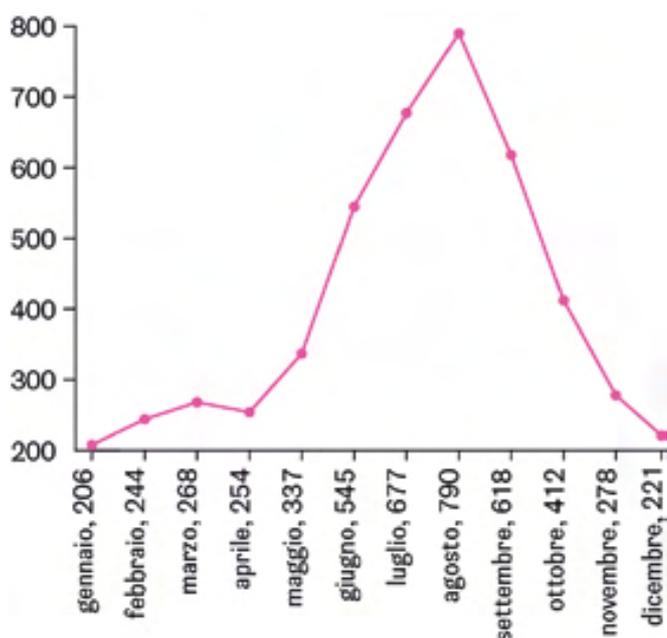
RETE IDRICA SOTTOPOSTA A RICERCA ATTIVA PERDITE	2019	2020	2021
Percentuale di rete sottoposta a ricerca attiva di perdite (%)	14%	17%	16%
Lunghezza di reti sottoposte a ricerca attiva di perdite (Km)	680	838	783
Lunghezza totale reti di acquedotto (Km)	4.885	4.890	4.915

→ Noise logger (dispositivi specifici in grado di valutare la rete idrica in pressione):
 Dispacciamento sui punti di ascolto della rete di noise logger; Analisi dei dati ottenuti dai noise logger; Ascolto della rete con geofono nelle zone individuate dai noise logger; Localizzazione della perdita.

Nel 2021 le perdite di rete sono state del 32%, in diminuzione rispetto al 2020, nonostante il lungo periodo siccitoso provoca di norma un numero maggiore di rotture. Il corrispondente **indice di perdita lineare**, maggiormente rappresentativo dell'efficacia ed efficienza del sistema di distribuzione, è pari a **5,9 mc/km/gg**, in diminuzione del 7% rispetto al 2020 (6,25 mc/km/gg).

MMS continua a essere posizionata a un livello sensibilmente inferiore rispetto alla media nazionale pari a 42% nel 2019, ed alla media del territorio del Centro Italia, pari a 48,5%. Un valore ancora più significativo se lo si confronta con i 22 mc/km/gg riportati da Utilitalia (Fonte: Utilitalia, Report di sostenibilità 2021).

NUMERO DI RIPARAZIONI PER MESE (2021)



LE PERDITE IDRICHE			
	2019	2020	2021*
Perdite fisiche e amministrative dell'acquedotto civile (%)	34,3%	34%	32%
Perdite fisiche e amministrative dell'acquedotto civile (mc/km rete/giorno)	6,4	6,2	5,9

*Variata la metodologia di calcolo dell'indicatore

DISTRETTI IDRICI

MMS ha proseguito nel 2021 l'attività di suddivisione della rete acquedottistica in "distretti" per il controllo delle pressioni di rete, gestiti e telecontrollati.

MMS conta un totale di 55 distretti, che hanno permesso il miglioramento della gestione complessiva della rete, riducendo il numero di interventi e la frequenza dei guasti, con minore sollecitazione della tubazione, preservandone la durata nel tempo.

Attraverso la distrettualizzazione si agisce sul controllo della pressione in rete, stabilizzandola tramite valvole idrauliche e misurando costantemente la portata istantanea e i consumi totalizzati nel distretto. Il monitoraggio continuo delle portate minime notturne è ritenuto l'unico metodo attendibile per controllare l'andamento dei consumi ed indirizzare la ricerca perdite programmata e/o ordinaria.

Relativamente alle perdite amministrative e al miglioramento del sistema di misura, nel 2021 sono stati sostituiti 12.051 contatori, di cui 11.676 programmati, in aumento del 30% rispetto al 2020. Inoltre, nel corso del 2021 sono stati installati i primi 307 contatori elettronici.

CONTATORI SOSTITUITI			
	2019	2020	2021
Contatori d'acqua sostituiti	8.639	9.263	12.051
di cui programmati	6.088	9.184	11.676

FOGNATURA E DEPURAZIONE

Con una **rete fognaria di circa 2.000 km**, la copertura del servizio di fognatura è pari al 90% del fabbisogno del territorio (abitanti equivalenti), mentre il servizio di depurazione copre l'82,5% degli abitanti equivalenti, in crescita di un punto percentuale rispetto al 2020.

TASSO DI COPERTURA DELLA RETE			
	2019	2020	2021
Tasso di copertura del servizio fognatura (%) [unità]	90,2	90,1	90,1
Tasso di copertura del servizio depurazione (%) [unità]	81,0	81,5	82,5

	2020	2021
Lunghezza della rete fognaria (km)	1.955	1.968
Rete fognaria di tipo misto (km)*	1.576	1.539
Rete di fognaria di tipo separato per acque nere (km)	379	429

*Le variazioni nei km di rete sono determinate da verifica di dati precedentemente stimati

Quantità trattate dagli impianti di depurazione

Il servizio di depurazione viene gestito attraverso 107 depuratori.

	2019	2020	2021
CONSISTENZA (N. IMPIANTI)			
Imp. grandi (> 10000ab/eq)	2	2	2
Imp. medi (>=2000 - 10000< ab/eq)	28	28	28
Imp. piccoli (<2000 ab/eq)	77	77	77
Totale	107	107	107
ABITANTI EQUIVALENTI (AB/EQ)			
Imp. Grandi (>10000ab/eq)	139.600	139.600	166.150
Imp. medi (>=2000 - 10000< ab/eq)	125.400	125.400	126.230
Imp. piccoli (<2000 ab/eq)	51.376	51.376	51.376
Totale	316.376	316.376	343.756
PORTATA (M3/ANNO)			
imp. Grandi (>10000ab/eq)	7.826.211	6.668.805	6.959.487
Imp. medi (>=2000 - 10000< ab/eq)	7.231.061	6.650.271	7.183.836
Imp. piccoli (<2000 ab/eq)	2.886.416	2.768.993	2.889.609
Totale	17.943.688	16.088.069	17.032.932

ab/eq: abitanti equivalenti

Nel 2021 si registra un incremento della portata dei depuratori e quindi degli abitanti equivalenti serviti. Queste variazioni sono riconducibili agli interventi di ampliamento eseguiti nel corso dell'anno.

COMPLETATO L'AMMODERNAMENTO E IL POTENZIAMENTO DEL DEPURATORE DI PESARO

Costituisce la punta di diamante di un piano strategico attivo da anni per mettere a regime l'intero sistema fognario della città di Pesaro. Si tratta del potenziamento e adeguamento del depuratore situato nell'area di Borgheria. Un'opera di grande rilievo ambientale che pone fine al procedimento di infrazione comunitaria attivo del 2009. Ma non solo, perché garantisce alla cittadinanza un servizio moderno, tecnologico e adeguato alle esigenze del territorio. Un servizio che crea valore aggiunto in molteplici direzioni: dal risparmio energetico agli effetti ambientali sul Mare Adriatico e quindi sull'economia turistica dell'area.

UN INVESTIMENTO DA 25 MILIONI DI EURO

Il complesso dei lavori, per un valore di 25 milioni di euro, ha permesso di portare la capacità di trattamento dell'impianto a 116.000 abitanti equivalenti, per oltre 9 miliardi di litri di acque trattate all'anno. Acqua che ora viene restituita in ambiente con carica batterica e micro-particelle in sospensione praticamente inesistenti e ancora più povera di azoto e fosforo. Sostanze, queste ultime due in particolare, responsabili principali dell'eutrofizzazione di corsi d'acqua e mare, ovvero della mancanza di ossigeno necessaria al corretto equilibrio di flora e fauna.

POTENZIATO E AMMODERNATO TUTTO L'IMPIANTO

L'intervento di ammodernamento e di potenziamento ha interessato l'intero impianto, dalla sezione

di grigliatura e disabbatura iniziale fino alla disinfezione finale con raggi UV. Rinnovata interamente anche la linea fanghi. Grande attenzione è stata posta all'utilizzo di macchine con alta efficienza energetica e basse emissioni di rumore.

Cuore dell'intervento il completo rifacimento del trattamento biologico delle acque, la parte centrale e più importante dell'intero ciclo. In questa sezione, nella vasca biologica crescono i batteri che si nutrono degli inquinanti organici, come carbonio e azoto, alternando due diverse fasi, anossica e aerobica. Processo che, grazie alla nuova tecnologia, avviene con maggiore efficienza e risparmio di energia.

UN INTERVENTO NEL SEGNO DELL'INNOVAZIONE

Un intervento all'insegna dell'innovazione, grazie all'introduzione della nuova tecnologia "a cicli pulsanti". Tramite un software, la tecnologia dosa in maniera adeguata la quantità di ossigeno necessaria ai processi. Il software, che lavora su dati forniti dalle sonde installate nelle vasche, in questo modo consente di ottimizzare i consumi energetici e la rimozione degli inquinanti.



GLI INVESTIMENTI PER GLI IMPIANTI DI DEPURAZIONE

I principali interventi a impianti di depurazione gestiti da Marche Multiservizi per il 2021 hanno riguardato:

INTERVENTO	DESCRIZIONE	STATO LAVORI AL 31/12/2021
Potenziamento adeguamento impianto di depurazione di , nel Comune di Pesaro (PU)	Potenziamento dell'impianto fino al raggiungimento di 116.500AE , con adozione di uno schema a fanghi attivi con rimozione dell'azoto e del fosforo, ottimizzazione dei consumi energetici attraverso un controllore logico di processo che permette di eseguire aerazione intermittente basata sul monitoraggio in tempo reale della concentrazione delle forme azotate in vasca. Il processo è particolarmente indicato per ridurre il contenuto medio di azoto, la produzione del fango ed incrementare la rimozione biologica del fosforo. L'intervento ha previsto inoltre il potenziamento di tutta la linea fanghi.	L'intervento è stato completato nel mese di giugno 2021 con conseguente inizio della fase di avviamento e messa a regime del processo depurativo. Nel mese di dicembre l'impianto potenziato è stato collaudato.
Ampliamento del depuratore di Montecchio, nel Comune di Vallefoglia (PU)	Ampliamento del depuratore con incremento della potenzialità di 20.000AE , con adozione di uno schema a fanghi attivi con rimozione dell'azoto e del fosforo, regolato da un controllore logico di processo che permette di eseguire aerazione intermittente basata sul monitoraggio in tempo reale della concentrazione delle forme azotate in vasca. Il progetto ha ricompreso anche il potenziamento di tutta la linea fanghi con stabilizzazione aerobica e disidratazione meccanica del fango. Il processo biologico adottato è particolarmente indicato per contenere i consumi energetici, ridurre il contenuto medio di azoto, la produzione del fango ed incrementare la rimozione biologica del fosforo.	Nel 2021 i lavori sono stati completati. Il collaudo dell'opera è previsto nel 2022.
Potenziamento del depuratore di Calcinelli, nel Comune di Colli al Metauro (PU)	Potenziamento del depuratore per il raggiungimento della potenzialità di 9.000AE , con l'adozione del processo biologico a membrane. Tale soluzione, innovativa dal punto di vista impiantistico, consente di realizzare l'opera all'interno dei confini attuali dell'impianto esistente e, allo stesso tempo, permette di raggiungere rendimenti ottimali di rimozione degli inquinanti, nel rispetto della tabella 2, oltre le tabelle 1 e 3, dell'allegato 5 alla parte terza del D. Lgs.152/2006.	Nel 2021 si è conclusa la fase di progettazione esecutiva dell'intervento, è stata espletata la gara di appalto per l'esecuzione dei lavori con successiva firma del contratto d'appalto e consegna dei lavori. Avanzamento dell'80% dei lavori previsto per secondo semestre 2022.
Depuratore nel Comune di Peglio (PU)	Consolidamento dell'area, che consiste nella bonifica di un movimento franoso in atto, che interessa l'area di sedime dell'impianto.	Nel 2021 si è proceduto alla redazione del progetto esecutivo, nonché alla consegna dei lavori. L'intervento è stato eseguito per il 90%. Il completamento è previsto per primo semestre 2022.

Nel 2022 Marche Multiservizi prevede di:

- Proseguire con il potenziamento/adequamento di alcuni dei depuratori gestiti (Calcinielli, Talacchio e Fratte Rosa);
- Terminare il progetto per la realizzazione del nuovo impianto, in linea, che permetterà di trasformare in fertilizzanti i fanghi biologici direttamente all'interno del ciclo di depurazione;
- Realizzare interventi pilota per l'ottimizzazione del controllo del processo di defosfatazione (per impianti con potenzialità maggiori di 10.000 a.e).

Gli agglomerati urbani adeguati alla normativa

Nel territorio gestito da Marche Multiservizi S.p.A., sono 6 gli agglomerati dichiarati non conformi ai sensi della normativa 91/271 CEE (riferimento all'anno 2019) 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 e non: Pesaro, Urbino, Montecchio, Montelabbate, Orciano, Gallo-Cappone, San Costanzo.

Sono stati pertanto programmati e pianificati una serie di interventi, che, entro il 2023, renderanno ogni agglomerato conforme ai dettami della normativa comunitaria e nazionale.

L'Azienda ha inoltre realizzato rilevanti investimenti, nel rispetto della programmazione del Piano d'Ambito dell'AATO 1 Marche Nord, prendendo in considerazione gli impianti con necessità più urgenti anche dal punto di vista del deterioramento elettromeccanico e edile.

Nel 2021 sono stati completati gli interventi per il raggiungimento della conformità del **depuratore di Pesaro** (agglomerato > 10.000 AE).

AGGLOMERATI MAGGIORI DI 2.000 ABITANTI EQUIVALENTI (N)	2019	2020	2021
Agglomerati adeguati alla normativa al 31/12	18	19	20
% Agglomerati adeguati su totale	75%	79,2%	83,3%
Agglomerati da adeguare	6	5	4

Negli anni di piano è previsto l'adeguamento di ulteriori 4 agglomerati:

INTERVENTO	DESCRIZIONE	STATO LAVORI AL 31/12/2021
Agglomerato di Orciano	<ol style="list-style-type: none"> 1. Collegamento scarico del capoluogo al depuratore 2. Realizzazione sollevamenti fognari via Buzzo, Sant'Isidoro e Loc. Cionara <p>I due interventi sopra elencati, eseguiti con lo stesso appalto, permetteranno di collettare gli scarichi di tutta la frazione di Mondavio al depuratore di Orciano di Pesaro, attraverso la realizzazione di un sistema di collettori a gravità, in pressione e 6 stazioni di sollevamento. I lavori attualmente in esecuzione, hanno subito un'interruzione a fine 2018 a causa del procedimento di rescissione contrattuale, nei confronti della ditta esecutrice, per gravi inadempimenti contrattuali. Successivamente, al termine della procedura di rescissione, è stato predisposto il progetto di completamento dei lavori e indetta una nuova gara d'appalto per la scelta del nuovo contraente. I lavori di completamento sono stati affidati alla nuova ditta individuata a inizio agosto 2020 e sono in fase di ultimazione;</p>	<p>Gli interventi sono stati eseguiti per il 70%.</p> <p>La conformità dell'agglomerato sarà raggiunta entro il 2022 con il completamento dei lavori in corso.</p>
Agglomerato di Montecchio	<ol style="list-style-type: none"> 1. Potenziamento depuratore intercomunale di Montecchio (Comune di Vallefoglia) fino a 29.600 AE; 2. Potenziamento collettore fognario Rio Salso. Realizzazione del tratto Bottega - Rio Salso/Belvedere, mediante la dismissione dell'impianto di depurazione di Bottega e la sua trasformazione in impianto di sollevamento ed il rifacimento dei collettori fognari nei tratti compresi tra la località di Padiglione e l'impianto di depurazione di Montecchio; 3. Razionalizzazione reflui bacino del Foglia (2° quinquennio) - Collettore dal depuratore Apsella al depuratore Montecchio + Nuova rete fognaria nuove zone insediamento civili e industriali via Arena e via Lunga. 4. Razionalizzazione reflui bacino del Foglia (2° quinquennio) - Collettore dal depuratore Molino Ruggeri al depuratore Apsella. <p>I due interventi sopra elencati, eseguiti con lo stesso appalto, permetteranno di dismettere gli impianti di depurazione di Morciola di Vallefoglia, Apsella di Montelabbate e Montelabbate Capoluogo con la realizzazione di reti fognarie a gravità e sollevamenti, che permetteranno di collettare i reflui misti dei due agglomerati, al depuratore di Montecchio nel Comune di Vallefoglia.</p>	<p>L'intervento di potenziamento del depuratore fino a 29.600 AE è stato completato nel 2021 e il collaudo è previsto nel 2022.</p> <p>Il potenziamento del collettore fognario Rio Salso è in fase di esecuzione e il completamento è previsto nel 2022.</p> <p>In fase di aggiudicazione la gara di appalto per la realizzazione dei lavori relativi ai due interventi. Si prevede di completare i lavori entro il 2022. Si prevede il raggiungimento della conformità dell'agglomerato entro il 2023.</p>

INTERVENTO	DESCRIZIONE	STATO LAVORI AL 31/12/2021
Agglomerato di Gallo-Cappone	1. Rifacimento secondo tratto collettore Petriano: tratto da Canarecchia a Ponte Armellina: L'intervento prevede la posa di un collettore fognario da Ponte Armellina al collettore esistente in località Canarecchia, che attualmente recapita al depuratore di Morciola di Vallefoglia e successivamente al depuratore intercomunale di Montecchio.	Nel 2021 è stato completato l'iter autorizzativo al 95%. Si prevede l'ottenimento di tutte le autorizzazioni e la redazione del progetto esecutivo con conseguente gara d'appalto e firma del contratto, entro il 2022. Si prevede il raggiungimento della conformità dell'agglomerato entro il 2023.
Agglomerato di San Costanzo	1. Completamento del collettamento nel Comune di San Costanzo I° lotto	I lavori sono stati consegnati all'impresa esecutrice a settembre 2021 e si prevede di ultimarli nel primo semestre 2023.
	2. Completamento del collettamento nel Comune di San Costanzo II° lotto: Gli interventi consistono nella realizzazione di un sistema di collettori, in parte a gravità, in parte in pressione e stazioni di sollevamento laddove i dislivelli disponibili non consentono un trasporto a gravità delle acque reflue.	Per i lavori relativi al secondo lotto, nel corso del 2022 si prevede di ottenere le ultime autorizzazioni, bandire la gara di appalto e avviare i lavori. Si prevede il raggiungimento della conformità dell'agglomerato entro il 2024.

I PRELIEVI IDRICI

MMS, consapevole della strategica importanza nell'utilizzo di questa fondamentale risorsa, continua ad alzare l'attenzione e l'impegno nel contenimento e controllo del suo utilizzo per le attività necessarie all'erogazione di tutti i suoi servizi al territorio.

ACQUA UTILIZZATA E SERVIZIO D'IMPEGO (MEGA LITRI)			
	2019	2020	2021
Potabilizzatore (perdite di trattamento)	543,8	612,5	704,9
Di cui: Potabilizzatore principale S. Francesco			504

Tutte le fonti indicate in tabella sono di acqua dolce (≤ 1.000 mg/l di solidi disciolti totali). Tutti i prelievi idrici fanno riferimento ad aree classificate come a rischio di stress idrico "moderato" (valori compresi tra 2.6 e 3.4, WWF Water Risk Filter, Overall Risk Layer)

INNOVAZIONE A SERVIZIO DEL TERRITORIO LE TECNOLOGIE NO DIG

La “Trivellazione Orizzontale Controllata” (T.O.C.) è una tecnologia “no dig” (posa senza scavi) che prevede la posa di tubazioni mediante perforazioni teleguidate, meno invasive rispetto alle tecniche di scavo tradizionale. MMS ha applicato questa tecnica in via sperimentale già dal 2014 in diversi interventi sulle condotte tra Urbino, Isola del Piano, Piandimeto e Vallefoglia. Negli anni a seguire tale tecnologia è stata attuata in maniera strutturata attraverso Accordi Quadro con Imprese specializzate del settore, con le quali sono stati eseguiti molteplici interventi di bonifica e potenziamento di acquedotti, fognature e reti gas.

Benefici sociali e per l'ambiente

- **Contenimento dei disagi sociali:**
 - limitato impatto sulla viabilità e conseguente riduzione dei rischi di incidenti stradali
 - riduzione di polveri ed inquinamento atmosferico-acustico derivante da attività di cantiere
 - minore durata dei cantieri
- **Minore manomissione delle strade e minore movimentazione dei terreni**
- **Minore consumo di risorse naturali non rinnovabili (inerti)**
- **Riduzione dei volumi del materiale di risulta da trasportare in discarica**
- **Garanzia del mantenimento delle condizioni geologiche e morfologiche ante opera**
- **Riduzione delle emissioni di CO₂ in atmosfera**

I numeri possono dare l'idea delle grandi opportunità offerte dall'impiego di queste tecnologie:

Per la posa di 1 km di condotta idrica con il tradizionale scavo a cielo aperto si producono circa 600 m³ di materiale di scarto, che vengono trasportati in discarica con l'ausilio di camion (circa 50), mentre la tecnologia "No dig" permette di ridurre il materiale di scarto a circa 26,4 m³ (-95%) con conseguente riduzione degli apporti in discarica ed emissioni generate dal trasporto dei camion (circa 3).

Un intervento di questo tipo effettuato con la tecnologia "No dig" consente un risparmio, rispetto alle tecniche tradizionali, di quasi 67 tonnellate di CO₂ pari al consumo elettrico annuale medio di 70 famiglie.

Nel 2021 sono stati eseguiti i seguenti interventi principali (con RTI ANESE/EDILVIE):

- Bonifica rete idrica Cagli-Acqualagna III° Stralcio del I° Lotto – Cagli Centro
- Potenziamento del collegamento dell'acquedotto nel Nerone con comuni della Valle del Foglia. Comune di Urbino (PU) III° Lotto.
- Spostamento dell'acquedotto di Pesaro – Opere accessorie/compensativa A14.

MMS ha in programma per il 2022 4 ulteriori interventi:

La bonifica della rete idrica Cagli-Acqualagna – Cagli Centro; il potenziamento della rete idrica adduzione Senatello (Comune Sassocorvaro-Auditore); il potenziamento premente idrica loc. Guazzi (Comune di Colli al Metauro); potenziamento rete fognaria loc. Isola di Fano (Fossombrone).

RELINING C.I.P.P.

Si tratta di una tecnologia non invasiva di risanamento (relining) delle fognature esistenti denominata “Cured In Place Pipe” (C.I.P.P.), che prevede l’inserimento, all’interno dello speco fognario ammalorato, di una calza (liner) indurente in resina perfettamente aderente alle pareti della condotta ospitante.

MMS ha applicato questa tecnologia in via sperimentale già nel 2019 con un intervento di risanamento nel Comune di Peglio, mentre nel 2020 ha eseguito 3 interventi simili nel Comune di Urbino. Successivamente l’applicazione della stessa tecnologia è stata messa in atto in maniera strutturata attraverso l’Accordo Quadro attualmente in essere con una Impresa specializzata nel settore, con la quale, nel corso del 2021, sono stati eseguiti ulteriori 3 interventi.

Benefici sociali e ambientali

- Contenimento dei disagi sociali:
 - limitato impatto sulla viabilità e conseguente riduzione dei rischi di incidenti stradali
 - riduzione di polveri ed inquinamento atmosferico-acustico derivante da attività di cantiere
 - minore durata dei cantieri
- Minima/nulla manomissione delle strade e movimentazione dei terreni
- Nessun consumo di risorse naturali non rinnovabili (inerti)
- Riduzione drastica dei volumi del materiale di risulta da trasportare in discarica
- Garanzia del mantenimento delle condizioni geologiche e morfologiche ante operam
- Riduzione delle emissioni di CO₂ in atmosfera

I numeri, più di tutto, possono dare l'idea delle grandi opportunità offerte dall'impiego, laddove possibile, della tecnologia C.I.P.P.:

Per la costruzione di una fognatura di 1.000 m in PVC SN8 De 400 con il tradizionale scavo a cielo aperto si producono circa 3.870 mc di materiale di risulta da destinare a smaltimento con 641 viaggi di camion a tre assi, mentre con la tecnologia no-dig il materiale di risulta sarà solamente quello relativo allo spurgo delle condotte fognarie a monte e valle del tratto da risanare e risulta stimato in 252 mc, che si trasporteranno a smaltimento con 56 viaggi di un auto spurgo (paragonabile al camion a tre assi), ipotizzando 1 viaggio al giorno con una produzione dei lavori di relining pari a 50 m al giorno.

Inoltre, per la costruzione della fognatura in questione, i materiali usati per il riempimento degli scavi e di ripristino stradale risultano praticamente azzerati nel caso dell'adozione della tecnologia no-dig C.I.P.P.: con la posa tradizionale, infatti si dovranno trasportare e posare 715 mc di sabbia fine e 2695 mc di misto cementato per il riempimento degli scavi, oltre a 110 mc di binder e 240 mc di tappeto in conglomerato bituminoso per il ripristino definitivo della pavimentazione; invece, nel caso della posa del liner DN 400 mediante C.I.P.P. non viene impiegato alcun materiale di riempimento oltre al liner, con una notevole riduzione delle risorse impiegate, pari al 96%.

Un intervento di questo tipo effettuato con la tecnologia "C.I.P.P." consente un risparmio, rispetto alle tecniche tradizionali, fino a 405 tonnellate di CO₂, pari al consumo elettrico annuale medio di 242 famiglie.

Nel 2021 sono stati eseguiti i seguenti interventi principali:

- Risanamento rete fognaria in via Ranuzzi nel Comune di Sant'Angelo in Vado;
- Risanamento rete fognaria in via Roma in Località Piagge nel Comune di Terre Roveresche
- Risanamento rete fognaria in via Mascagni in Località Montecchio nel Comune di Vallefoglia.

Per il 2022 prevede di eseguire il risanamento della rete fognaria in via Branca nel Comune di Pesaro, in via Saffi nel comune di Urbino e in via Gramsci nel Comune di Fermignano.



SDG 9: Costruire un'infrastruttura resiliente e promuovere l'innovazione ed una industrializzazione equa, responsabile e sostenibile



2.4 Energia e cambiamenti climatici

L'efficienza energetica è una delle più grandi sfide globali che rientrano negli obiettivi di sostenibilità dell'agenda ONU 2030.

MMS utilizza energia 100% rinnovabile per lo svolgimento delle attività e attua progetti specifici che hanno lo scopo di educare e promuovere l'efficienza energetica.

Un impegno ancora più significativo di fronte alla crisi energetica che negli ultimi mesi ha travolto il pianeta e che la guerra ha contribuito ad acuire. In questo contesto MMS conferma come tema importante le azioni verso sostenibilità ambientale ed efficienza energetica, il monitoraggio e la riduzione dei consumi interni e dei comuni in cui gestisce l'Illuminazione Pubblica.



Il servizio distribuzione gas

L'attività di distribuzione del gas naturale comprende le operazioni di trasporto di gas naturale attraverso reti di gasdotti locali in affidamento dagli enti locali, dai punti di consegna presso le cabine di riduzione e misura fino ai punti di riconsegna (PdR) della rete di distribuzione gas presso i clienti finali, ivi comprese le operazioni fisiche di sospensione, riattivazione e distacco.

MMS, in qualità di distributore del gas naturale, fornisce anche il servizio di misura che comprende le operazioni organizzative di elaborazione, informatiche e telematiche, finalizzate alla determinazione, alla rilevazione, alla messa a disposizione ed all'archiviazione dei dati di misura validati del gas naturale immesso e prelevato, sulle reti di distribuzione gas.

Per quanto sopra, assicura:

- interventi di sviluppo degli impianti di distribuzione per effetto di richieste di allacciamento in aree non servite, ovvero concordati con gli enti concedenti, nonché di potenziamento reti a seguito di problematiche di portata o pressione di fornitura
- la protezione catodica delle reti di distribuzione in acciaio
- l'odorizzazione e condizionamento del gas naturale
- la gestione tecnica degli impianti di distribuzione, anche mediante sistemi di telecontrollo
- la ricerca ed eliminazione delle dispersioni
- gli interventi di conduzione e manutenzione delle apparecchiature di regolazione e Misura ai Punti di Consegna fisici
- servizio di pronto intervento, gestione delle emergenze degli incidenti da gas
- operazioni commerciali e operative funzionali all'espletamento delle richieste di servizi/prestazioni onerose (subentri, voltture, allacciamenti, etc.)
- l'installazione e manutenzione dei misuratori e della rilevazione e registrazione delle misure del gas

La lunghezza della rete di infrastrutture conta

circa di 1.450 km di lunghezza, di media e alta pressione. Al 31/12/2021 sono circa 148 i milioni di metri cubi di gas immessi in rete (+10% rispetto al 2020).

IL MONITORAGGIO DELLA RETE

MMS dedica attenzione alla sicurezza degli impianti per la gestione gas e applica le migliori e più affidabili tecnologie sulle proprie reti.

CONTROLLI SULLA RETE DI DISTRIBUZIONE GAS (%)			
	2019	2020	2021
Alta e media pressione	110,7%	120,3%	112,6%
Bassa pressione	131,5%	134,3%	128,1%
Rete gas ispezionata sul totale	122%	128%	121%
Rete gas totale (km)	1.443	1.447	1.448
Rete gas ispezionata (km)	1.758	1.849	1.750

Nel 2021 la rete ispezionata è pari al 121% del totale, significativamente al di sopra dello standard minimo richiesto da Arera (100% della rete in alta e media pressione in tre anni e 100% di quella in bassa pressione in quattro anni), seguito di un duplice controllo nella zona di Pesaro. Ciò non solo per perseguire obiettivi di efficienza industriale ma anche e soprattutto a garanzia di un sempre maggiore livello di sicurezza e qualità del servizio di distribuzione (si rimanda al paragrafo dedicato "La sicurezza e la continuità del servizio distribuzione gas" a pag. 138). Inoltre, risulta fondamentale ridurre i consumi e quindi le perdite dei combustibili per limitare l'incremento dei gas responsabili dell'effetto serra, causa principale del cambiamento climatico. Nel 2021, la percentuale di perdite nella rete di distribuzione gas risulta pari allo 0,02% del volume totale del gas immesso in rete (si rimanda al paragrafo dedicato "Emissioni dirette: La distribuzione di gas" a pag. 94).

Digitalizzazione del servizio

La sostituzione dei contatori gas tradizionali dei clienti finali con smart meter gas è stata avviata per iniziativa dell'Autorità ARERA nel 2008 partendo dai contatori di maggiore portata per usi nel settore terziario e industriale (classe G40 e superiore) ed è stata progressivamente estesa ai contatori di calibro dapprima intermedio e, dal 2013, ai contatori di minore portata per usi domestici (classe G4-G6). L'Autorità ha progressivamente aggiornato il piano di sostituzione dei contatori gas, tenendo conto delle difficoltà attuative, anche connesse a tecnologie innovative, in particolare per gli smart meter di classe G4 e G6.

A fine 2018, l'Autorità ha aggiornato l'Allegato A alla deliberazione 27 dicembre 2013, 631/2013/R/GAS, recante le Direttive per la messa in servizio degli smart meter gas che attualmente prevedono per le imprese distributrici con più di 50.000 clienti l'obiettivo di raggiungere la messa in servizio dell'85% dei punti di riconsegna esistenti. A fine 2020, ARERA ha inoltre differito di un anno le scadenze degli obblighi di messa in servizio degli smart meter di piccola taglia (G4-G6) per le imprese distributrici del gas naturale con numero di clienti finali superiori a 100.000.

Con la modifica alle Direttive smart meter gas (Allegato A alla delibera 631/2013/R/gas) il raggiungimento del target dell'85% dei punti di riconsegna serviti diventa pertanto:

- il 31 dicembre 2021 per le imprese con più di 200.000 clienti finali;
- il 31 dicembre 2022 con numero di clienti finali compreso tra 100.000 e 200.000;
- il 31 dicembre 2023 (che rimane invariato) con clienti finali tra 50.000 e 100.000.

In aderenza a quanto definito con delibera Arera 155/08 MMS, che nel 2021 gestisce circa 93 mila PdR (punti di riconsegna), ha proseguito i lavori di adeguamento dei gruppi di misura tradizionali a gruppi di misura idonei alla telelettura e telegestione, raggiungendo il 78,4% di copertura.

CONTATORI GAS INSTALLATI AL 31/12						
Classe Contatori	2020			2021		
	Totale	Di cui elettronici	% sul totale	Totale	Di cui elettronici	% sul totale
Classe G40	886	886	100%	868	868	100%
Classe G25+G16	1.802	1.802	100%	1.797	1.797	100%
Classe G10	241	240	99,6%	236	236	100%
Classe G4+G6	92.814	65.112	70,2%	92.915	72.223	77,7%
Contatori gas installati a fine anno	95.743	68.040	71,1%	95.816	75.124	78,4%

L'illuminazione pubblica

Al 31/12/2021 MMS gestisce 23.381 punti luce in 5 comuni (Pesaro, Apecchio, Carpegna, Peglio, Urbania) garantendo l'efficienza del servizio di illuminazione pubblica.

Dal 1° Giugno 2019 il Raggruppamento Temporaneo di Imprese (RTI) costituito da Hera Luce e MMS, gestisce inoltre l'impianto di illuminazione nel Comune di Tavullia, composto da 1.659 punti luce. In questo comune l'RTI è attualmente impegnato nella riqualificazione energetica e illuminotecnica dell'impianto, con la sostituzione dei corpi illuminanti esistenti con nuovi corpi a LED e alla bonifica di alcune linee elettriche e quadri di alimentazione. Nel corso del 2021 MMS ha completato i lavori di messa a norma dell'impianto di pubblica illuminazione nel comune di Pesaro dove tutti i corpi luce installati sono a tecnologia LED.

LA PUBBLICA ILLUMINAZIONE			
	2019	2020	2021
Comuni serviti	5	5	5
Punti Luce	22.776	22.969	23.381
di cui con sistemi di gestione per l'ottimizzazione dei consumi (LED, riduzione intensità, ecc.)	74%	74%	74%
RTI Hera Luce e MMS (Comune di Tavullia)*	1.659	1.659	1.659
Totale punti luce gestiti	24.435	24.628	25.040

*Dato stimato - in corso di verifica

Con questa ultima azione sulla Illuminazione Pubblica si è arrivati a coprire circa il 77% degli impianti gestiti con sistemi a ottimizzazione dei consumi (Basso consumo o riduzione di flusso). Il progetto della riqualificazione energetica di Pesaro che ha arricchito la città di Pesaro di una illuminazione più conforme, moderna ed efficace e soprattutto più sostenibile utilizzan-

do meno del 53% dell'energia che occorreva nel 2016 si è concluso anche se nel corso del 2022 troverà un'estensione anche con la riqualificazione dell'impianto del comune di Monteciccardo unito al comune di Pesaro. Durante il 2022 è prevista la riqualificazione dell'impianto di illuminazione del Municipio di Monteciccardo e l'avvio delle gestioni dell'RTI Marche Multi-servizi - Hera Luce nei Comuni di Isola del Piano e Pergola.

Nei comuni per cui MMS gestisce il servizio viene utilizzata solo energia elettrica da fonte rinnovabile.

Oltre a controlli ordinari svolti periodicamente, l'attività di gestione include la manutenzione ordinaria e straordinaria di impianti e punti luce e l'acquisto dell'energia elettrica necessaria al funzionamento degli impianti. È inoltre attivo, 24 ore su 24, un servizio di pronto intervento per le segnalazioni di guasti da parte dei fruitori del servizio e da sistemi automatici di rilevamento di anomalie d'impianto.

CONSUMI ILLUMINAZIONE PUBBLICA PER AREA	
Illuminazione pubblica	
Comune	
Pesaro	
Porto Pesaro	
Apecchio	
Carpegna	
Peglio	
Urbania	
Tavullia	
TOTALE IP	



ABITANTI SERVITI

		2019			2020			2021		
N° Punti Luce	di cui con sistemi a basso consumo	Consumo per abitante	N° Punti Luce	di cui con sistemi a basso consumo	Consumo per abitante	N° Punti Luce	di cui con sistemi a basso consumo	Consumo per punto Luce kwh/n°	Consumo per abitante	
GIS	%	Kwh/ab.	GIS	%	Kw/ab.	GIS	n	%	Kwh/ab.	
18.820	76%	47	19.003	77%	42	19.393	14.490	14.490	57,6	41
146	100%	-	146	100%	-	146	146	100%	106,7	-
896	95%	75	911	99%	68	920	912	99%	33,3	67
748	100%	60	745	97%	60	745	721	97%	34,2	60
276	89%	129	274	30%	130	274	235	86%	79,2	127
1.890	40%	87	1.890	40%	86	1.903	1.388	73%	81,2	86
1.695	12%	105	1.659	83%	58	1.659	1.444	87%	35,0	28
24.435	70%	57	24.628	76%	49	25.040	19.336	77%	56,8	46

L'utilizzo responsabile delle risorse: i consumi e la produzione di energia

MMS è impegnata per un uso responsabile dell'energia, in linea con le strategie del Gruppo di appartenenza e secondo i gli assi fondamentali: riduzione dei consumi, efficienza energetica, diffusione delle energie rinnovabili e riduzione delle emissioni di gas serra.

Consapevole che l'efficienza energetica rappresenta uno dei fattori fondamentali per supportare la transizione industriale e dei nuovi modelli sociali, MMS ha continuato e rilanciato l'azione anche nel 2021, per migliorare ulteriormente le proprie prestazioni energetiche, anche attraverso il sistema di Gestione per l'energia certificata ISO 50001.

MMS ha ormai sistematizzato l'azione di miglioramento continuo dei propri processi, con l'obiettivo di contenere i consumi e far entrare l'efficienza energetica tra i fattori strategici delle politiche e obiettivi industriali. In tale contesto si inseriscono i **piani di miglioramento energetico**, che hanno visto nel 2021 proseguire e rilanciare l'azione, con la realizzazione di altri 5 interventi, per un risparmio di altri 32 TEP (1.339 GJ) di energia elettrica utilizzata nell'erogazione dei servizi. Questi ultimi si vanno ad aggiungere ai 45 interventi già consuntivata alla fine del 2020 e che portano i risparmi cumulati a 1.135 TEP (26.266 GJ) dall'avvio della contabilizzazione nel 2013.

Gli interventi individuati dal piano di azione 2021 si sono concentrati sulle sedi e nel servizio di Illuminazione Pubblica, con la riqualificazione di altri 247 punti luce dell'illuminazione Pubblica delle frazioni di Pesaro (Chiusa di Ginestreto e Novilara) e la riqualificazione di sistemi di pompaggio del SII. Con le realizzazioni del 2021, MMS consolida un risparmio cumulato dal 2013 dell'10% (comprensivi della

riqualificazione della Illuminazione Pubblica di Tavullia in ATI assieme ad Hera Luce), raggiungendo di fatto l'obiettivo del 10% fissato al 2024.

L'impegno prosegue con nuovi Piani, che hanno già individuato azioni per oltre 55 Tep (2.302 GJ) di risparmio e che ci avvicinano al nuovo obiettivo del 10,5% al 2025, sempre rispetto ai consumi del 2013.

I CONSUMI DI ENERGIA

I consumi di energia di MMS hanno registrato nel 2021 un leggero incremento rispetto al 2020, arrivando a **373.323 GJ**, sospinti dalla crisi idrica.

CONSUMI ENERGETICI MMS (GJ)			
	2019	2020	2021*
GAS	15.990	16.057	15.280
Carburanti	64.422	63.015	58.475
Energia Elettrica	309.159	292.590	299.568
Totale	389.571	371.662	373.323
totale in TEP	9.333	8.932	8.945
% fonti rinnovabili	80%	79%	80%

*dati MMS

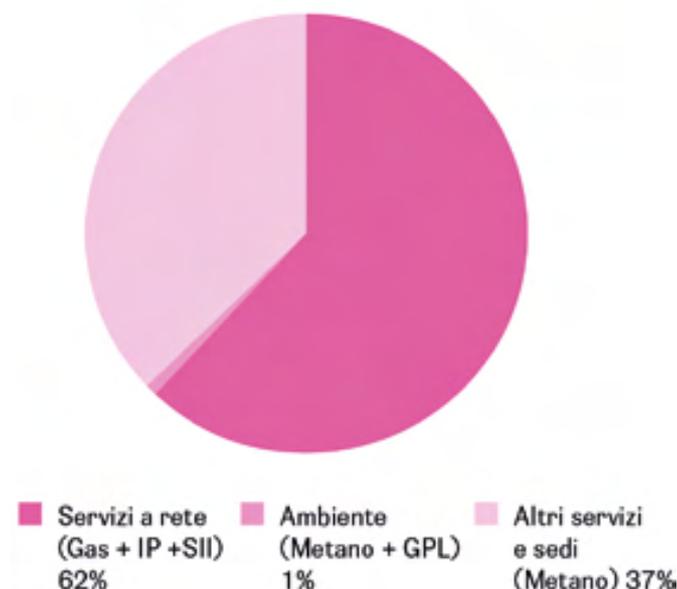
CONSUMI ENERGETICI PER VETTORE E SERVIZIO DI IMPIEGO: GAS NATURALE			
GJ	2019	2020	2021*
Servizi a rete	10.505	10.146	9.980
Ambiente	185	173	186
Altri servizi e sedi	5.300	5.738	5.114
Totale in GJ	15.990	16.057	15.280
Totale in TEP	398	400	381

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 e risente quindi dell'uso dei clienti finali. I consumi di gas continuano a rappresentare il vettore meno utilizzato da MMS nell'erogazione dei propri servizi, arrivando a pesare circa il 4% del consumo di energia dell'azienda. Il consumo di gas pari a 15.280 GJ rimane stabile, rispetto allo scorso anno si è registrato nel 2021 uno spostamento di utilizzo del vettore GAS rispetto all'elettrico nelle sedi.

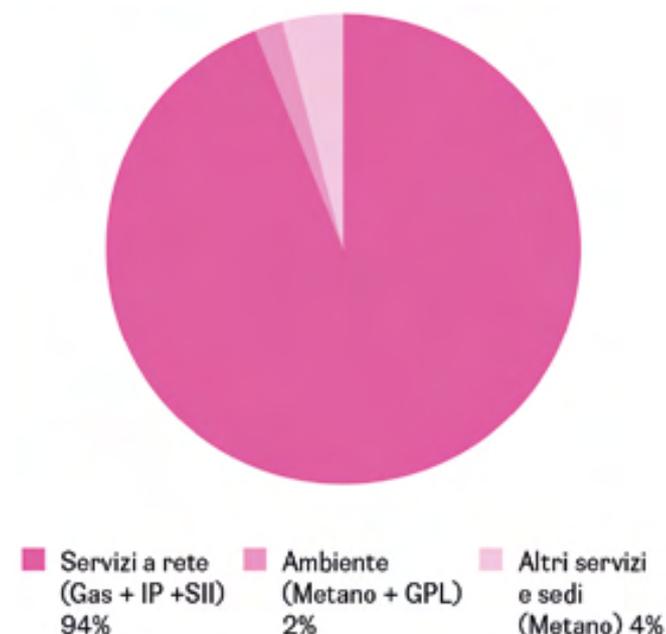
CONSUMI ENERGETICI PER VETTORE E SERVIZIO DI IMPIEGO: ENERGIA ELETTRICA			
kWh	2019	2020	2021
Servizi a rete	36.540.219	35.007.934	36.168.974
Ambiente	1.353.045	837.663	788.795
Altri servizi e sedi	1.400.478	1.336.432	1.320.317
Totale kWh	39.503.661	37.386.558	38.278.086
Totale in GJ	309.159	292.590	299.568
Totale in TEP	7.387	6.991	7.158

I **consumi di energia elettrica (EE)** rappresentano ancora il vettore energetico dominante (79%), e per questo, le principali azioni di efficientamento riguardano principalmente tale area. Il 2021 registra un aumento dei consumi assoluti di questo vettore del 2,9% rispetto al 2020 dovuto alla crisi idrica e ad alcuni lavori alla diga di Mercatale che hanno condizionato sensibilmente il sistema idrico di approvvigionamento e distribuzione pesando per circa 1.400 MWh di consumi energetici e senza i quali i consumi si sarebbero assestati in linea con il minimo storico toccato nel 2020. I servizi a rete, responsabili del 94% degli utilizzi di energia elettrica di MMS, registrano un aumento del 3,3% rispetto al 2020, solo parzialmente attenuati dalle contrazioni dei servizi ambientali (-4.1%) e dalle sedi (-1,6%) che rappresentano rispettivamente il 4% e 2% dei consumi di Energia Elettrica di MMS.

CONSUMI ENERGETICI PER VETTORE E SERVIZIO DI IMPIEGO: GAS NATURALE



CONSUMI ENERGETICI PER VETTORE E SERVIZIO DI IMPIEGO: ENERGIA ELETTRICA



Di rilievo anche la contrazione per l'erogazione dei servizi di distribuzione gas e di illuminazione pubblica dove nonostante l'allargamento del perimetro gestito al comune di Tavullia e di Monteciccardo annesso a Pesaro i consumi di energia elettrica vedono una ulteriore contrazione del 5,7% rispetto al 2020.

Il 2021 per il riavvio di molti servizi in particolare del ciclo dei rifiuti dopo le chiusure Covid-19 del 2020, vede i **consumi dei carburanti MMS** salire del 3,9% in termini assoluti (2,6% per flotta stradale); aumento leggermente inferiore all'aumento dei chilometri percorsi (+ 3.6% per la flotta stradale).

È proseguito il costante ammodernamento della flotta che unitamente alla conversione di una parte della flotta aziendali a metano dell'ultimo triennio ha consentito di ottenere importanti benefici in termini di emissioni CO2. Il combustibile continua a rappresentare la seconda voce dei consumi energetici di MMS (17%). Di questo, oltre il 75 % è impiegato dal sistema raccolta e smaltimento rifiuti.

CONSUMI ENERGETICI PER VETTORE E SERVIZIO DI IMPIEGO: CARBURANTI			
	2019	2020	2021
Carburanti Benzina (Gj)	913	1.102	992
Servizi a rete	7.170	13.141	12.087
Ambiente*	21.057	21.420	17.288
Altri servizi e sedi	824	515	2.197
Totale Benzina (L)	29.051	35.076	31.573
Carburanti Gasolio (Gj)	59.519	58.381	53.401
Servizi a rete	286.774	335.659	337.252
Ambiente*	1.384.456	1.311.826	1.154.510
Altri servizi e sedi	23.415	14.781	28.688
Totale Gasolio (L)	1.694.645	1.662.266	1.520.450
Totale Metano (Gj)	3.991	3.531	4.082
Servizi a rete	63.091	40.665	27.936
Ambiente*	17.359	33.530	60.667
Altri servizi e sedi	11.531	7.195	5.495
Totale Metano Kg	91.981	81.039	94.098
Totale Carburanti (TEP)	1.547	1.514	1.345
Totale Carburanti (GJ)	64.422	63.015	58.475

*Dati MMS

SOLO ENERGIA ELETTRICA RINNOVABILE PER MMS SPA

Dal 2018 MMS, in linea con gli obiettivi UE e l'Agenda Onu, punta sull'energia elettrica pulita, assicurando per tutte le attività l'impiego di energia proveniente da soli fonti rinnovabili, certificata tramite titolo GO DM 31-7-2009 (maggiori informazioni su titolo sono disponibili su www.gse.it). Una decisione che colloca l'Azienda tra le migliori esperienze nazionali in termini di risparmio di risorse energetiche e di contrasto al cambiamento climatico, anticipando e superando gli indirizzi fissati dalla Strategia Energetica Nazionale, dal Pacchetto Clima-Energia e dall'Agenda per lo sviluppo sostenibile ONU e che ci ha consentito di evitare oltre 46.000 tonnellate di CO₂.



SDG 7: Assicurare a tutti l'accesso a sistemi di energia economici, affidabili, sostenibili e moderni



RINNOVATA LA FLOTTA AZIENDALE



INDICI DI INTENSITÀ ENERGETICA

Con la certificazione ISO 50001 sono stati sensibilmente potenziati i sistemi di monitoraggio e controllo energetico di vario tipo e di vario livello, ormai parte integrante della gestione aziendale: cruscotti e indicatori di prestazione energetica, articolati e specifici in relazione ai volumi di servizio erogato, in grado di verificarne periodicamente l'andamento prestazionale.

L'indice generale di intensità energetica è stato ridefinito, riferendolo agli abitanti serviti e non ai clienti. L'indicatore di consumo per singolo abitante servito per i servizi Idrici, Ambientali, Gas e Illuminazione Pubblica, considera tutti i volumi dell'energia utilizzata (in TEP) per svolgere i servizi e il numero degli abitanti serviti. Nel 2021 il dato si attesta a 0,0101 TEP/abitante serviti, con una contrazione dell'1% del fabbisogno energetico per abitante servizio (ottenuto come somma degli abitanti per ciascun servizio fornito).

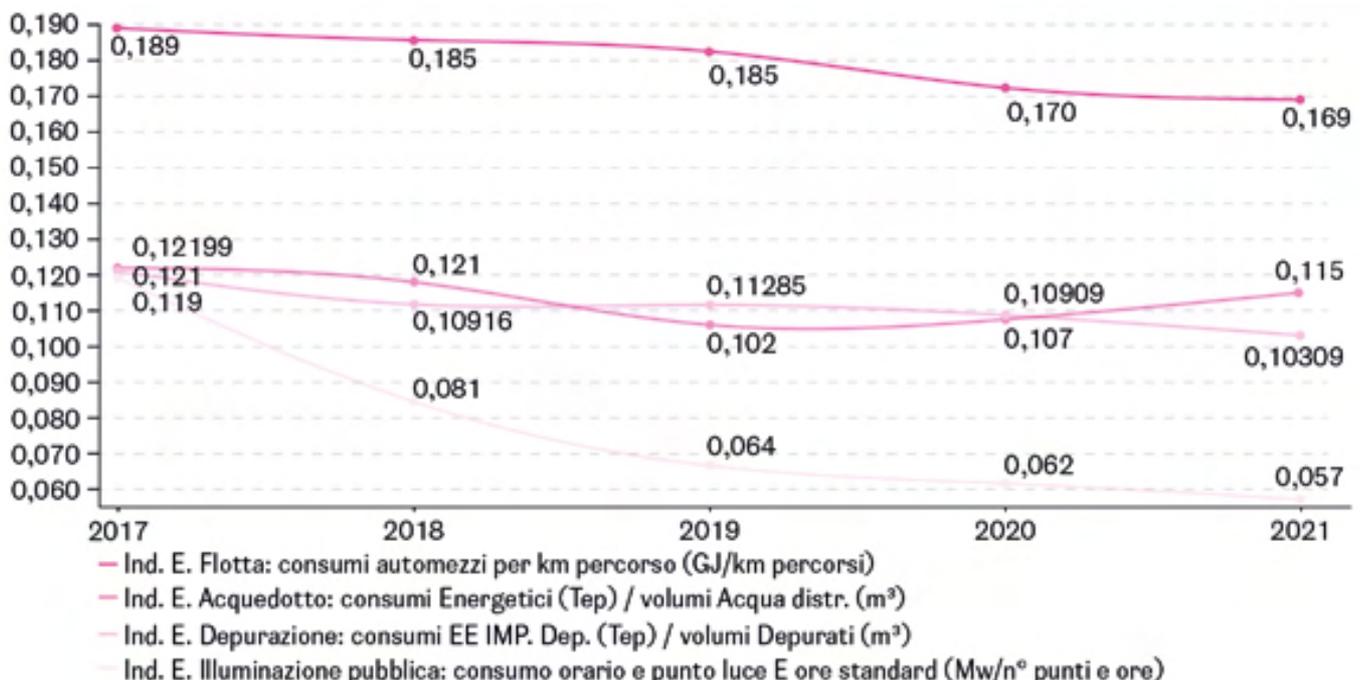
L'unico indice che registra un peggioramento è quello di efficienza energetica del servizio acquedottistico, dopo i sensibili miglioramenti del 2019, evidenziando un aumento del indice consumo energetico per m³ di acqua distribuita dell'8% rispetto al 2020 per la crisi idrica

legata sia alla siccità che alle diverse condizioni esterne di approvvigionamento (in particolare per l'avvio del Pozzo Sant'Anna e lavori alla diga di Mercatale) che hanno reso necessario un maggior consumi energetici per circa 1400 Mwh annui.

Migliora l'indice relativo al fabbisogno energetico per ogni m³ di acqua depurata (- 5,5%), particolarmente positivo anche per le numerose riqualificazioni impiantistiche dei Depuratori attualmente in corso, per aumentarne le capacità e l'efficacia depurativa su numerosi piccoli impianti; Tali investimenti, nonostante siano sviluppati con attenzione alla prestazione energetica (sia in fase progettuale che di aggiudicazione ed esecuzione) necessitano di un maggior uso energetico per l'esigenza di servire un maggior numero di abitanti e per garantire una miglior qualità del refluo depurato, mediante l'adozione di differenti tecnologie.

Infine, migliorano rispettivamente del 0,8% e del 7,6% il fabbisogno energetico per km percorso dalla flotta e per ogni punto luce gestito per il servizio d'illuminazione a conferma della diffusa e sempre più spinta attenzione alla dimensione energetica del servizio erogato.

ANDAMENTO MACRO INDICATORI ENERGETICI



LA PRODUZIONE DI ENERGIA

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.

ENERGIA PRODOTTA TOTALE [MWh]			
Energia Elettrica prodotta	2019	2020	2021
Combustione biogas da discarica	9.653	7.722	7.457
Energia Fotovoltaica	7,1	7,2	7,1
Energia Termica prodotta	2019	2020	2021
Centrali termiche	1.033	1.091	1.026
TOTALE	10.693	8.820	8.490

La gestione svolta da imprese specializzate prevede la captazione del biogas dalle due discariche attive di Ca' Asprete e Ca' Lucio. I gestori specializzati degli impianti di produzione di energia elettrica da biogas di discarica hanno immesso nella rete elettrica nazionale poco più di 7,5 GWh.

IL BIOGAS TRATTATO

La produzione elettrica mostra una contrazione fisiologica che, nel 2021, si attesta al -3,4% sul dato 2020: contrazione che risente sia della diminuzione dei volumi di biogas in particolare nell'impianto di Ca' Asprete (-25% Ca' Lucio) che del peggioramento della qualità energetica del biogas solo parzialmente mitigate dagli sforzi alla massimizzazione della captazione su Ca' Lucio che ha visto incrementare la produzione di oltre il 60%. In linea con le curve previsionali, la diminuzione nell'impianto principale di Ca' Asprete è prevalentemente dovuta alla diminuzione dei quantitativi della frazione organica conferita nei lotti di coltivazione (responsabile della produzione del biogas), perché intercettata sempre in maggior misura con la raccolta differenziata e inviata in specifici impianti di trattamento.

Nel 2021 il piccolo impianto fotovoltaico al servizio del nuovo lavaggio della sede di Pesaro ha generato 7,1 MWh di energia integralmente utilizzata in sito. Le due produzioni coprono poco più del 15% dell'energia consumata che comunque, anche nel 2020 è stata approvvigionata totalmente "Verde" ossia proveniente da sole fonti rinnovabili, certificate (titolo GO DM 31-7-2009). La produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili nel 2021 è stata tale da soddisfare il consumo di energia elettrica di 3.400 famiglie, consentire un risparmio annuo di circa 1.400 TEP ed evitare l'immissione in atmosfera di oltre 2.160 tonnellate di CO₂ all'anno. Dato corrispondente all'assorbimento di poco più di 825 alberi per 50 anni o a poco più dell'emissione annua di 1.080 auto a benzina (considerando una percorrenza di 10.000 km annui).

BIOGAS TRATTATO NEGLI IMPIANTI DI PRODUZIONE DI EE (M3)			
	2019	2020	2021
Discarica Ca' Asprete	6.833.991	6.285.773	4.743.763
Discarica Ca' Lucio	2.540.900	1.923.020	3.342.192
TOTALE	9.374.891	8.208.793	8.085.955

ENERGIA ELETTRICA NETTA PRODOTTA (MWh)			
	2019	2020	2021
Discarica Ca' Asprete	6.922	5.864	4.550
Discarica Ca' Lucio	2.731	1.857	2.907
Subtotale Discariche	9.653	7.722	7.457
Fotovoltaico impianto lavaggio sede	7	7	7
TOTALE	9.660	7.729	7.464

Emissioni

I gas serra sono dei gas presenti nell'atmosfera che trattengono il calore emesso dalla superficie terrestre, dall'atmosfera e dalle nuvole. Questi gas possono avere un'origine naturale o antropica e le loro proprietà causano un fenomeno noto come effetto serra. È globalmente riconosciuto il ruolo delle emissioni di gas serra sui cambiamenti climatici, a tal punto che sono all'ordine del giorno politiche e strumenti finalizzati a contrastare tale fenomeno. Di fronte all'innalzamento delle temperature globali ed agli effetti che questo fenomeno sta avendo sul clima, MMS è da diversi anni impegnata nello sviluppo di azioni volte alla riduzione delle emissioni antropiche nell'atmosfera. Tra queste risaltano gli sforzi di MMS per la produzione e l'utilizzo di energia da fonti rinnovabili, la riduzione dei consumi energetici e la riduzione complessiva delle emissioni di gas serra in genere.

EMISSIONI DIRETTE (GHG SCOPE 1)

Le attività di Marche Multiservizi producono inevitabilmente emissioni di gas serra dirette (GHG – Greenhouse gas) che derivano principalmente da:

- Discariche: due impianti attivi di smaltimento dei rifiuti di Ca' Lucio e Ca' Asprete e, nello specifico, dalla combustione del biogas utilizzato per la produzione di energia elettrica;
- Flotta: combustibili per la movimentazione dei mezzi d'opera necessari per lo svolgimento delle attività di raccolta e trattamento dei rifiuti;
- Perdite della rete di distribuzione del gas metano;
- F-gas: gas refrigeranti dispersi in atmosfera utilizzati per gli impianti di climatizzazione (calcolati da 2021).

EMISSIONI DIRETTE GAS SERRA (GHG SCOPE 1)			
	2019	2020	2021
Combustibili per flotta e attrezzature	4.832	4.513	4.178
Gas naturale	-	857	612
Discariche	23.760	29.170	34.185*
F-gas	-	-	459
Totale (tCO2e)	28.592	34.540	39.434

* Coefficiente di conversione 27 (fino al 2020 utilizzato 25)

LA FLOTTA MMS

La flotta costituisce una delle principali fonti di emissione diretta di gas serra di MMS e, per questo motivo, è oggetto di una attività di monitoraggio ed efficientamento.

COMPOSIZIONE DEGLI AUTOMEZZI						
	2019		2020		2021*	
Gasolio	322	81%	325	81%	298	74%
Benzina	15	4%	14	4%	18	4%
Metano	60	15%	60	15%	88	22%
GPL	-	-	-	-	-	-
Elettrico	2	-	-	-	-	-
TOTALE	399	100%	399	100%	404	100%

Al 31 dicembre 2021 il parco mezzi di MMS conta 404 veicoli, 5 unità in più rispetto al 2020. Nel rinnovare la flotta, MMS punta sull'utilizzo di combustibili a ridotto impatto ambientale, attenzione che si riscontra nella percentuale di **mezzi a minore impatto ambientale pari al 22%** (alimentati a metano), in crescita rispetto allo scorso anno. Il 78% dei motori è conforme alla direttiva antinquinamento Euro 4 (o maggiore). Oltre 300 mezzi hanno quindi buoni standard in termini di emissioni, di questi il 83% risultano superiori o uguali alla classe Euro 5 e 61% sono conformi alla direttiva Euro 6.

L'attenzione verso un utilizzo efficiente della flotta si è confermata durante il 2021.

MMS persegue il potenziamento dell'alimentazione a metano, che consente, oltre al miglio-

ramento del profilo di impatto ambientale, un risparmio economico sull'approvvigionamento dei combustibili. Tuttavia, va considerata la poca capillarità di distributori per quest'ultima categoria di carburanti nel territorio di riferimento e la complessità della diffusione del metano nella flotta dedicata all'Igiene Ambientale.

I servizi vengono svolti prevalentemente con mezzi pesanti (55% del totale), che superano le 7,5 tonnellate e negli impianti di smaltimento mezzi tra le 32 e 50 tonnellate. Considerato che oltre il 70% del carburante utilizzato da MMS è destinato a tale servizio, si continua a lavorare sull'ottimizzazione dello stesso, perseguendo il contenimento degli impatti e l'ottimizzazione delle risorse.

EMISSIONI DI GAS SERRA DA COMBUSTIBILI PER FLOTTA E ATTREZZATURE			
	2019	2020	2021
Benzina	63	76	69
Gasolio	4.390	4.232	3.871
Metano	254	205	238,35
GPL	-	-	-
TOTALE CO₂e	4.707	4.513	4.178

Fattori di conversione – Fonte Defra UK Greenhouse gas reporting: conversion factors 2021 - GOV.UK (www.gov.uk)

LE DISCARICHE MMS

EMISSIONI DI GAS SERRA DA DISCARICHE (TCO ₂ E)			
	2019	2020	2021
Discarica Ca' Asprete	13.462	11.115	9.593
Discarica Ca' Lucio	9.412	15.737	22.130
Discarica Ca' Guglielmo (chiusa)	502	1.775	1.891
Discarica Ca' Mascio (chiusa)	384	543	571
TOTALE	23.760	29.170	34.185

*Coefficiente di conversione 27 (fino al 2020 utilizzato 25). 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.

La distribuzione di Gas

In relazione alle **perdite di rete nella distribuzione del gas metano**, Marche Multiservizi anche nel 2021 ha effettuato controlli sulle perdite fisiche e amministrative.

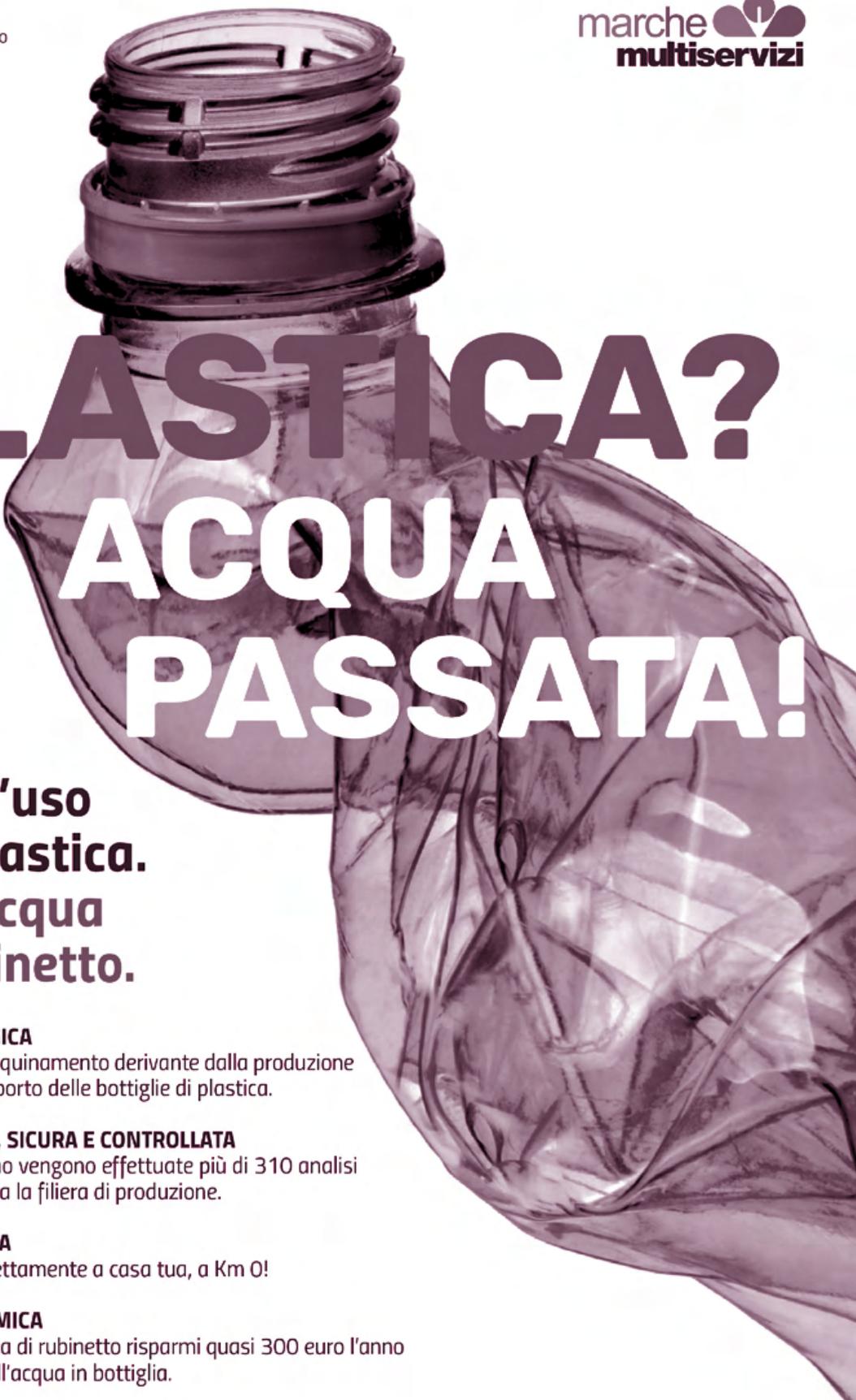
Dal 2020 MMS ha introdotto un nuovo indicatore volto a migliorare la metodologia utilizzata nella stima delle perdite sulla rete di distribuzione del gas, e le relative emissioni di gas serra. Questo, oltre considerare il numero e la portata delle dispersioni, stima la quantità di metano disperso ipotizzando un tempo di durata della dispersione (dal suo verificarsi al momento in cui viene rilevata e chiusa).

PERDITE RETE DI DISTRIBUZIONE GAS (TCO ₂ E)		
	2020	2021
Dispersioni gas (m ³)	40.812	29.145
Dispersioni gas (t)	30,609	21,859
TOTALE DISPERSIONI (tCO₂e)	857,05	612,05
Gas immesso in rete (m ³)	133.849.635	147.925.881
Percentuale perdite rete distribuzione gas (%)	0,03%	0,02%

*Coefficiente di emissione: 0,75 kg/mc come densità del gas e 28 come fattore moltiplicativo del gas (Fonte: 5th report IPCC)

EMISSIONI INDIRETTE (GHG SCOPE 2)

Come indicato nel precedente nel paragrafo 10.1, i consumi di energia elettrica di MMS sono interamente da fonti rinnovabili e, di conseguenza, il dato delle emissioni indirette di CO₂ è da ritenere pari a zero, secondo la metodologia "market based".



PLASTICA? ACQUA PASSATA!

**Riduci l'uso
della plastica.
Bevi l'acqua
del rubinetto.**



È ECOLOGICA

Riduce l'inquinamento derivante dalla produzione e dal trasporto delle bottiglie di plastica.



È BUONA, SICURA E CONTROLLATA

Ogni giorno vengono effettuate più di 310 analisi lungo tutta la filiera di produzione.



È COMODA

Arriva direttamente a casa tua, a Km 0!



È ECONOMICA

Con l'acqua di rubinetto risparmi quasi 300 euro l'anno rispetto all'acqua in bottiglia.



Le basi e le leve organizzative

3.1 La governance

Il governo dell'azienda

Marche Multiservizi è una società per azioni costituita ai sensi dell'Art. 113 del D. Lgs. 18/08/2000 n. 267. Ai sensi dell'Art 5 dello Statuto, i Soci pubblici detengono la maggioranza del capitale sociale.

La Governance di MMS è definita secondo il “sistema tradizionale”, che prevede come organo amministrativo il Consiglio d'Amministrazione (CdA) e come organo di controllo il Collegio Sindacale, entrambi nominati dall'Assemblea dei Soci.

L'Assemblea dei Soci è composta dai detentori di azioni ordinarie, aventi diritto di voto. Soci di maggioranza sono 49 comuni della provincia di Pesaro e Urbino, 1 comune della provincia di Ancona, 2 Unioni Montane e la Provincia di Pesaro e Urbino. Hera S.p.A. detiene una quota del 46,7% del capitale sociale di MMS.

L'attuale compagine societaria è in continuità con quella del bilancio precedente, salvo la fusione dei comuni, di Auditore e Sassocorvaro, che ha determinato la creazione del nuovo comune Sassocorvaro Auditore e il comune di Monteciccardo dal 1° luglio 2020 è stato incorporato nel comune di Pesaro.

Dal 17/06/2021, con la pubblicazione in Gazzetta Ufficiale della L. n.84 del 28/05/2021, è stato sancito il distacco dei comuni di Montecopiolo e Sassofeltrio dalla regione Marche e la loro aggregazione in Emilia-Romagna.

Le Regioni e le Province provvedono agli adempimenti di competenza con l'obiettivo di garantire la continuità nelle prestazioni e nell'erogazione dei servizi ai cittadini.

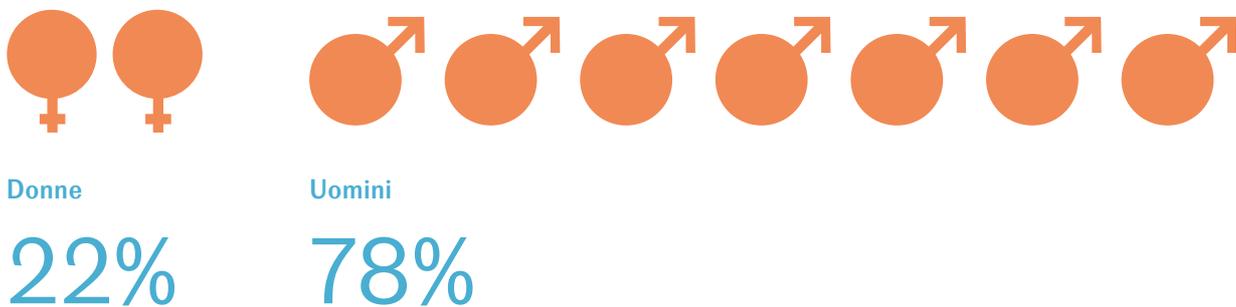


Marche Multiservizi prosegue la gestione dei servizi in attesa degli accordi di passaggio.

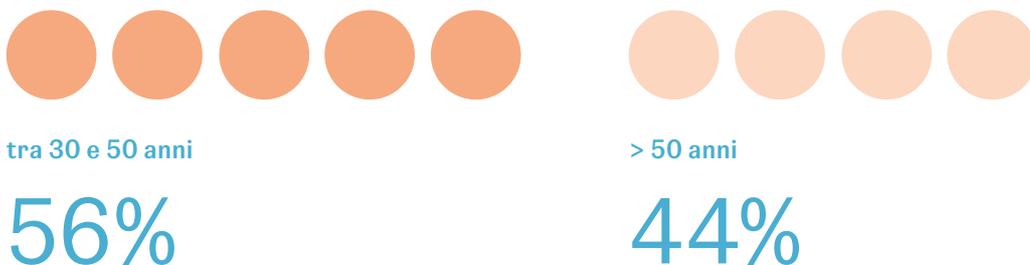
Il Consiglio di Amministrazione è composto da 9 membri. Il processo di individuazione dei consiglieri da parte degli Enti Locali è regolato da atti e regolamenti delle singole amministrazioni. La gestione della Società spetta al Consiglio di Amministrazione e all'Amministratore Delegato, la cui nomina è di pertinenza dell'azionista Hera S.p.A., nell'ambito dei poteri allo stesso attribuiti dal Consiglio.

Il **Consiglio di Amministrazione** rimarrà in carica fino all'approvazione del bilancio relativo all'esercizio 2022. 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'inconvertibilità per tutti gli amministratori secondo la normativa pubblicitica di cui al D. Lgs. n.39/2013.

CDA — DIVERSITÀ DI GENERE



CDA — COMPOSIZIONE PER CLASSI D'ETÀ

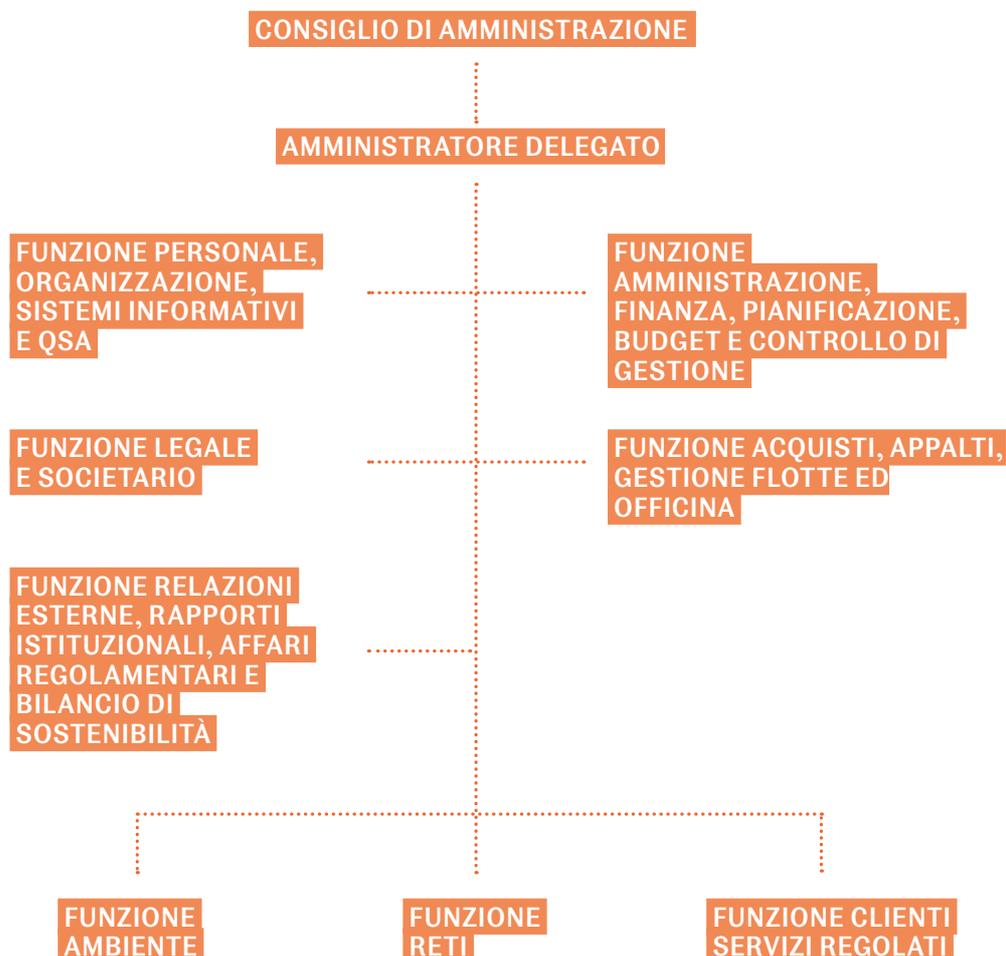


COMPOSIZIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE AL 31/12/2021		
Carica	Nome E Cognome	Nomina/Designazione
Presidente	Daniele Tagliolini	Comune di Pesaro
Amministratore Delegato	Mauro Tivoli	Hera S.p.a.
Consiglieri	Mila Fabbri	Hera S.p.a.
	Baccio Paolo Fiaccarini	Comune di Urbino
	Maurizio Mazzoli	Provincia di Pesaro E Urbino
	Catia Perugini	Comune di Pesaro
	Andrea Pierotti	Altri comuni soci
	Anrea Ramonda	Hera S.p.a.
	Massimo Vai	Hera S.p.a.

Il **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 14/05/2020 e rimarrà in carica sino all'approvazione del bilancio relativo all'esercizio 2022.

COMPOSIZIONE DEL COLLEGIO SINDACALE AL 31/12/2021		
Carica	Nome E Cognome	Nomina/Designazione
Presidente	Sara Fulvi	Comune Di Pesaro
Sindaco Effettivo	Loretta Ferri	Provincia Di Pesaro E Urbino
	Antonio Venturini	Hera S.p.a.
Sindaco Supplente	Antonio Gaiani	Hera S.p.a.
	Marcella Tiberi	Provincia Di Pesaro E Urbino

STRUTTURA ORGANIZZATIVA



Modello di controllo ed i sistemi di gestione

MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO EX D. LGS. 231/2001

MMS ha adottato un “Modello di organizzazione, gestione e controllo” ai sensi del D. Lgs. 231/01, normativa che ha introdotto nell’ordinamento giuridico italiano la responsabilità amministrativa degli enti. Il Modello viene periodicamente aggiornato. Il Codice etico, che individua le linee guida di condotta aziendale, è parte integrante del Modello ex D. Lgs. 231/01.

COMITATO ETICO

Al fine di rispondere con efficacia e tempestività alle complessità del mercato e garantire una significativa tutela per gli interessi degli stakeholders il C.d.A., con l’aggiornamento del Codice Etico, ha costituito il Comitato Etico, con il compito di promuoverne la diffusione e l’attuazione dei principi. L’obiettivo di MMS è quello di rafforzare ulteriormente il proprio sistema di governo a supporto della sostenibilità e garantirne una gestione efficace, efficiente e trasparente.

Il Comitato Etico è così composto:

- Maurizio Mazzoli - Presidente (Consigliere Marche Multiservizi)
- Claudio Galli – Componente (Esperto responsabilità sociale d’impresa)
- Tonino Pencarelli – componente (Esperto responsabilità sociale d’impresa)

Il Comitato Etico ha il compito di istruire indagini nel caso sopraggiungano segnalazioni di infrazioni e di relazionare periodicamente al C.d.A.

Nel corso del 2021 il Comitato Etico non ha ricevuto segnalazioni.

L’ORGANISMO DI VIGILANZA

Come previsto dalla normativa in materia, è stato costituito un Organismo di Vigilanza (OdV), preposto a vigilare sul funzionamento e l’osservanza del Modello ed a curarne l’aggiornamento. Tale OdV ha poteri ispettivi e di controllo: ha il compito di vigilare sul funzionamento e l’osservanza del Modello di Organizzazione e Controllo ex D. Lgs. 231/2001 e di curare il proprio aggiornamento, la formazione e l’informazione ai soggetti interessati, nonché la gestione dei flussi informativi. Inoltre, l’OdV redige una relazione di sintesi annuale, da presentare al CdA e al Collegio Sindacale, che illustra:

1. le attività complessivamente svolte ed i risultati ottenuti nel periodo di riferimento;
2. eventuali criticità e carenze che dovessero essere riscontrate nei processi aziendali;
3. i necessari e opportuni interventi correttivi/migliorativi del Modello e del suo stato di attuazione;
4. il piano di lavoro per il successivo periodo di riferimento.

L’OdV di MMS è un organo collegiale, composto da 3 membri, tutti con competenza e comprovata esperienza in materie attinenti ai compiti da svolgere. Per l’espletamento dei compiti ad esso assegnati, all’OdV sono riconosciuti tutti i poteri necessari ad assicurare una puntuale ed efficiente vigilanza.

Nel corso del 2021, in particolare nella seduta del 19/02/2021, l’OdV ha analizzato con puntualità i procedimenti sanzionatori di rilievo penale e amministrativo medio tempore notificati alla Società, la natura del contenzioso giudiziale pendente e l’andamento generale dei sinistri RCT ed RCO, al fine di verificare se vi fossero eventuali profili di rischio in ordine ai reati presupposti previsti dal D. Lgs. n. 231/2001.

Nel corso dell’anno l’OdV ha, altresì, effettuato verifiche su tre Funzioni aziendali – la Funzione Reti, la Funzione Personale e Organizzazione e la Funzione Clienti.

Funzione Reti

Sono stati sottoposti a verifica periodica i servizi “Pianificazione e Fognature” e il “Servizio Depurazione”, in entrambi i casi al fine di accertare la sussistenza di idonei presidi di controllo in ordine ai profili di rischio perpetrazione del reato presupposto ex art. 25 – undecies D. Lgs. n. 231/2001.

- Il Servizio Pianificazione e Fognature, dietro specifica richiesta dell’OdV genera un flusso informativo periodico, alimentato trimestralmente, in cui si dà conto dell’elenco delle ditte autorizzate allo scarico di reflui industriali, di eventuali criticità, in ordine all’eventuale sfioramento dei limiti di emissione prescritti, con particolare riferimento ai reflui pericolosi e prioritari, rilevanti ai fini dell’ipotesi di reato ex art. 137 D. Lgs. n. 152/2006. L’OdV, nel corso della verifica ha anche analizzato lo stato di adeguamento degli scarichi non serviti da impianto di trattamento finale al fine di monitorare lo stato di avanzamento dell’adeguamento di tali scarichi, in ottemperanza alle prescrizioni impartite dalle norme di settore, comunitarie e statali e dall’autorizzazione amministrativa in vigore;
- In merito al Servizio Depurazione, l’OdV ha analizzato il procedimento di smaltimento dei fanghi derivanti dal processo depurativo. L’OdV, sulla base dei flussi trasmessi, ha accertato che i fanghi prodotti dagli impianti di depurazione vengono smaltiti o inviati a recupero entro il termine previsto per il deposito temporaneo e, in caso di impossibilità, ossia quando non viene raggiunta la percentuale del tenore di secco pari al 25% (obbligatoria ai fini dello smaltimento), la stessa viene certificata mediante referti analitici a supporto.

L’indicatore sopra citato viene accertato mediante una doppia verifica: l’analisi, infatti, viene eseguita sia tramite il laboratorio interno di MMS, sia tramite un laboratorio esterno, certificato, su richiesta della Discarica di destino.

Funzione Personale e organizzazione

La verifica si è incentrata sulla trasparenza e imparzialità dei criteri di selezione del personale. Si è svolta mediante disamina delle ultime procedure di assunzione effettuate nel corso del 2021 e, per quanto riguarda un direttivo, nel 2020.

Nel corso della seduta del 17/12/2021, il Servizio Legale interno ha dato conto, anzitutto, all’OdV delle ragioni sottostanti 5 provvedimenti di natura espulsiva emessi a carico di altrettanti operatori della Funzione Ambiente, conseguenti all’accertamento di illeciti di natura penale perpetrati a danno della Società stessa.

Funzione Clienti

In questo caso, la verifica ha avuto ad oggetto l’analisi della casistica relativa all’annullamento e conseguente rimborso agli utenti finali delle bollette relative al servizio idrico e igiene ambientale con la finalità di verificare che le istruttorie alla base siano chiare e trasparenti, con esclusione di rischi di accordi collusivi tra il personale della Società e i clienti stessi.

La disamina dei documenti e l’illustrazione della responsabile della Funzione hanno consentito di chiarire l’assoluta oggettività della verifica, per lo più riconducibile ad errori di rilevazione dei consumi o a riscontri di consumi anomali del cliente.

Nel corso dell’esercizio 2021, così come in quelle precedenti oggetto di rendicontazione, non sono stati accertati episodi di corruzione attiva o passiva che hanno coinvolto amministratori o dipendenti di MMS.

IL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

MMS adotta un Sistema di Gestione aziendale che ha come obiettivi principali:

- Migliorare la qualità del servizio offerto;
- Ottimizzare la gestione degli impatti ambientali di MMS, per ridurre il più possibile gli effetti e le conseguenze delle proprie attività sull'ambiente circostante e sui cittadini che vi abitano o lavorano;
- Tutelare la salute e sicurezza dei propri dipendenti e la responsabilità sociale ed etica del proprio "fare impresa".

Il sistema di gestione integrato si basa su norme volontarie internazionali e comprende i seguenti processi e politiche:

IL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO	
Area	Sistema gestione
Qualità	UNI EN ISO 9001
Gestione ambientale	UNI EN ISO 14001
Sicurezza e salute dei lavoratori	UNI ISO 45001
Efficienza energetica	UNI EN ISO 50001
Responsabilità sociale	SA8000

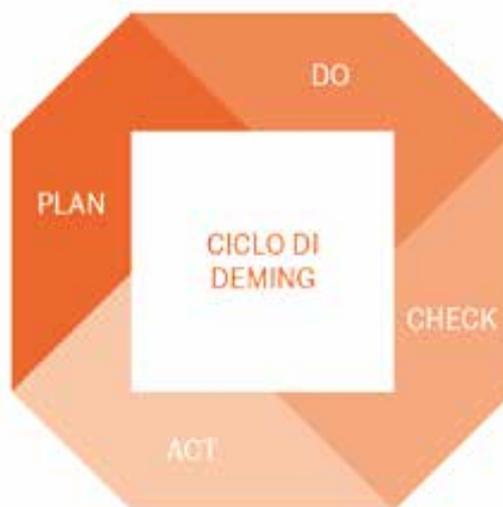
Le norme indicate permettono una migliore pianificazione ed un più puntuale monitoraggio dei processi operativi e di supporto, nell'ottica del miglioramento continuo come mezzo per raggiungere gli obiettivi.

Il Sistema di Gestione consiste quindi in una serie di regole indicate dai requisiti delle norme "ISO" (Organizzazione Internazionale per la normazione) di riferimento. Tale serie di regole, se correttamente seguite dall'organizzazione che se ne fa carico, garantiscono elevati standard di qualità nell'ambito di interesse, ad esempio, Qualità di erogazione del Servizio, Sicurezza sul lavoro, Gestione Ambientale, Gestione Energetica etc...

Marche Multiservizi ha cura di preservare questo sistema attuando tutte le misure necessarie a valutarne il corretto andamento seguendo un metodo basato su 4 passaggi chiave: **Pianificare - Fare - Controllare - Agire.**

In sostanza, l'approccio ai processi aziendali eseguito con tale metodo permette a MMS

di agire in maniera efficiente creando un circolo virtuoso che porta ad un miglioramento continuo ottenuto analizzando i risultati delle proprie azioni e progettando azioni migliorative per il futuro. Tale metodo prende il nome di Ciclo di Deming meglio noto con l'acronimo PDCA (Plan Do Check Act).



La suddetta valutazione viene fatta adottando un sistema di analisi rischi/opportunità (Risk-based thinking).

In altre parole, **MMS reputa di fondamentale importanza** valutare i rischi a cui l'organizzazione è esposta in occasione di ogni processo aziendale ed anche **le opportunità alle quali potrebbe andare incontro.**

Tale è l'importanza di queste considerazioni che l'azienda traccia in un apposito registro tutti i rischi e le opportunità rinvenute durante le attività di analisi dei processi aziendali avendo cura di programmare ed attuare specifiche azioni preventive/migliorative riferite ad ogni elemento tracciato.

Anche nel 2021, l'efficacia di tutto il sistema e delle sottostanti politiche è stata verificata da un Ente di Certificazione indipendente per tutte le Funzioni Aziendali ed è stata confermata la Registrazione EMAS per la Funzione Ambiente.

IL SISTEMA AMBIENTALE EMAS

Il sistema comunitario di eco gestione e audit EMAS (Eco Management and Audit Scheme), nato con il Regolamento (CE) n. 1836/1996, successivamente sostituito dal Regolamento (CE) n. 761/2001, e dal Regolamento (UE) 1221/2009 (quest'ultimo successivamente modificato dal Reg. (UE) n. 517/2013, poi dal Reg. (UE) n. 1505/2017, infine dal Reg. (UE) n. 2026/2018), **promuove il miglioramento continuo delle prestazioni ambientali** mediante l'applicazione del sistema di gestione ambientale, assicura una valutazione periodica delle prestazioni del sistema gestionale, attiva un flusso informativo sulle prestazioni ambientali, promuove il coinvolgimento del personale ed un dialogo con il pubblico e le parti interessate.

L'adesione ad EMAS, in linea con la politica ambientale, fornisce un riferimento per:

- La gestione del miglioramento delle prestazioni ambientali
- Il rafforzamento della conformità legale
- La fiducia delle parti interessate
- Il coinvolgimento del personale
- Il risparmio di risorse

Inoltre, le organizzazioni registrate EMAS operano nel senso dell'economia circolare, attraverso il monitoraggio dei processi e la riduzione del proprio impatto ambientale. La conoscenza del consumo di risorse e del proprio impatto ambientale consente di attuare misure volte all'ottimizzazione delle risorse in linea con i principi dell'economia circolare.

Il Sistema di gestione ambientale, conforme ad EMAS ed alla norma ISO 14001, rappresenta *“la parte del sistema complessivo di gestione comprendente la struttura organizzativa, le attività di pianificazione, le responsabilità, le pratiche, le procedure, i processi e le risorse per sviluppare, mettere in atto, realizzare, riesaminare e mantenere la politica ambientale e per gestire gli aspetti ambientali”* mediante la valutazione sistematica, obiettiva e periodica dell'efficacia di tale sistema.

EMAS consente di fornire informazioni trasparenti e attendibili alle parti interessate, comprese le autorità, attraverso il documento

di Dichiarazione Ambientale che è pubblicamente disponibile nel sito web aziendale.

La verifica da parte di organismi terzi garantisce la natura esterna e indipendente del processo di registrazione EMAS.

La Registrazione EMAS (cfr. certificato n. IT-001681 con scadenza al 16/06/2022), è attualmente relativa alla Funzione Ambiente di MMS. Ad oggi la Funzione Ambiente include nel campo di applicazione della Registrazione EMAS (“raccolta dei rifiuti; trattamento e smaltimento di rifiuti non pericolosi; produzione di energia elettrica”) le attività di gestione dei rifiuti urbani, speciali ed assimilati, comprensive anche dello spazzamento stradale manuale e meccanizzato e della conduzione di parte dei centri di raccolta dei rifiuti, la gestione delle discariche attive e di quelle non più attive ed in fase di post-gestione.

La certificazione ambientale secondo la norma ISO 14001:2015 (cfr. Certificato n. 242428-2017 con scadenza 30/06/2023), oltre a quanto previsto da EMAS, include nel campo di applicazione anche altri centri di raccolta dei rifiuti ed i servizi del settore Pubblica Illuminazione di MMS (gestione, manutenzione, installazione e costruzione di impianti di pubblica illuminazione, impianti semaforici e di segnaletica stradale luminosa).

Il rispetto delle norme

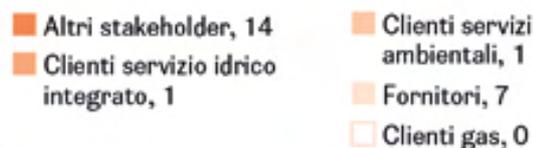
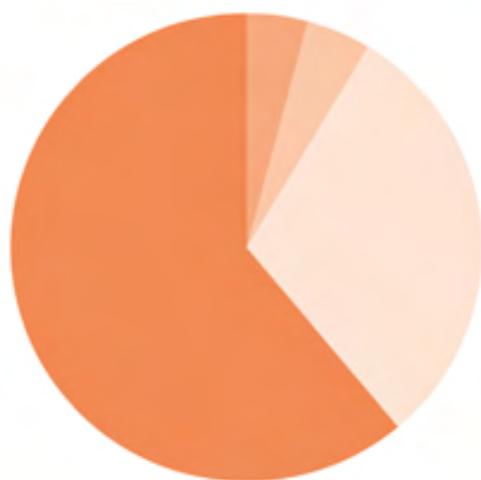
La compliance

CONTROVERSIE PENDENTI

A fine 2021 risultano pendenti, nei vari gradi in cui si articola la giurisdizione ordinaria, tributaria ed amministrativa, 23 controversie (escluso il penale).

A fine 2021 risultano pendenti n. 2 procedimenti penali a carico dell'Amministratore Delegato, dirigenti e dipendenti della società relativi: 1 contestazione di violazione contravvenzionale in materia ambientale (acque), ed 1 contestazione per disastro colposo conseguente alla frana occorsa su una strada provinciale, esitata nella condanna dell'Amministratore delegato, di un Dirigente e di un responsabile di Servizio e nell'assoluzione di due operativi. Le motivazioni sono state depositate nel corso del 2022 ed è in corso di predisposizione l'appello.

CONTENZIOSI PENDENTI A FINE ANNO (2021)



CONTENZIOSI PENDENTI AL 31/12/2021

Tipologia di contenzioso*	2020	2021
Giudice amministrativo: autorizzazioni ambientali e contratti pubblici	22	8
Giudice ordinario: responsabilità contrattuale ed extracontrattuale	21	10
Giudice del lavoro	1	5
Giudice Tributario: in materia di ecotassa	1	-
TOTALE	45	23

*Il contenzioso civile comprende cause con clienti, fornitori e altri stakeholders -

Il contenzioso lavoro comprende anche una causa in materia di assistenza e previdenza obbligatorie.

Nel corso del 2021 sono stati notificati, complessivamente, 40 verbali di accertamento e irrogazione sanzione amministrativa:

- 28 verbali, notificati dalla Capitaneria di Porto di Fano attengono alla pretesa parziale compilazione dei FIR (riferibili, rispettivamente, agli anni 2018, 2019, 2020 e 2021), posto che negli stessi venivano omessi (i) l'indicazione del numero di registro e (ii) i dati inerenti il peso lordo e la tara del mezzo di trasporto. L'omissione di tali dati, secondo l'Autorità irrogante, avrebbe inficiato "il rispetto del principio inerente la tracciabilità dei rifiuti", considerando che non sarebbe stato possibile rilevarli "da altri documenti ambientali regolari e rispettosi della normativa vigente" detti verbali sono stati impugnati avanti all'Autorità Amministrativa competente (Provincia di Pesaro e Urbino).
- 1 verbale, emesso dalla camera di Commercio di Pesaro contesta a MMS l'omessa verifica periodica di due contatori gas, che è stato regolarmente pagato.
- 2 distinti verbali emessi da Arpam di Pesaro relativi alla violazione di limiti di emissione allo scarico per due depuratori gestiti da MMS.
- 9 verbali, notificati dalla Capitaneria di Porto di Pesaro, contestano il superamento di limiti di emissione allo scarico per altrettanti scarichi fognari non serviti da impianto di depurazione finale, autorizzati, a suo tempo, dalla Provincia di Pesaro e Urbino. Va segnalato, a tale riguardo, che trattasi di scarichi autorizzati in ottemperanza al regolamento tecnico regionale (Norme tecniche di Attuazione allegate al Piano di Tutela delle Acque) che ne consentiva l'autorizzabilità al fine di permetterne l'adeguamento mediante collettamento ad un depuratore esistente o ad uno di nuova realizzazione. MMS ha notificato rituali e tempestivi scritti difensivi, chiedendo anche l'audizione, in ordine ai verbali di cui ai capi III e IV.

3.2 Creazione e distribuzione di valore

La creazione e distribuzione di valore

Il Valore economico generato e distribuito esprime la capacità di un'impresa di generare ricchezza a vantaggio dei propri stakeholder e quindi la capacità di creare valore per il territorio.

Nel 2021 il valore economico generato è stato pari a **135,3 milioni di euro**, di cui l'80%, pari a 108 milioni di euro, distribuito agli stakeholder.

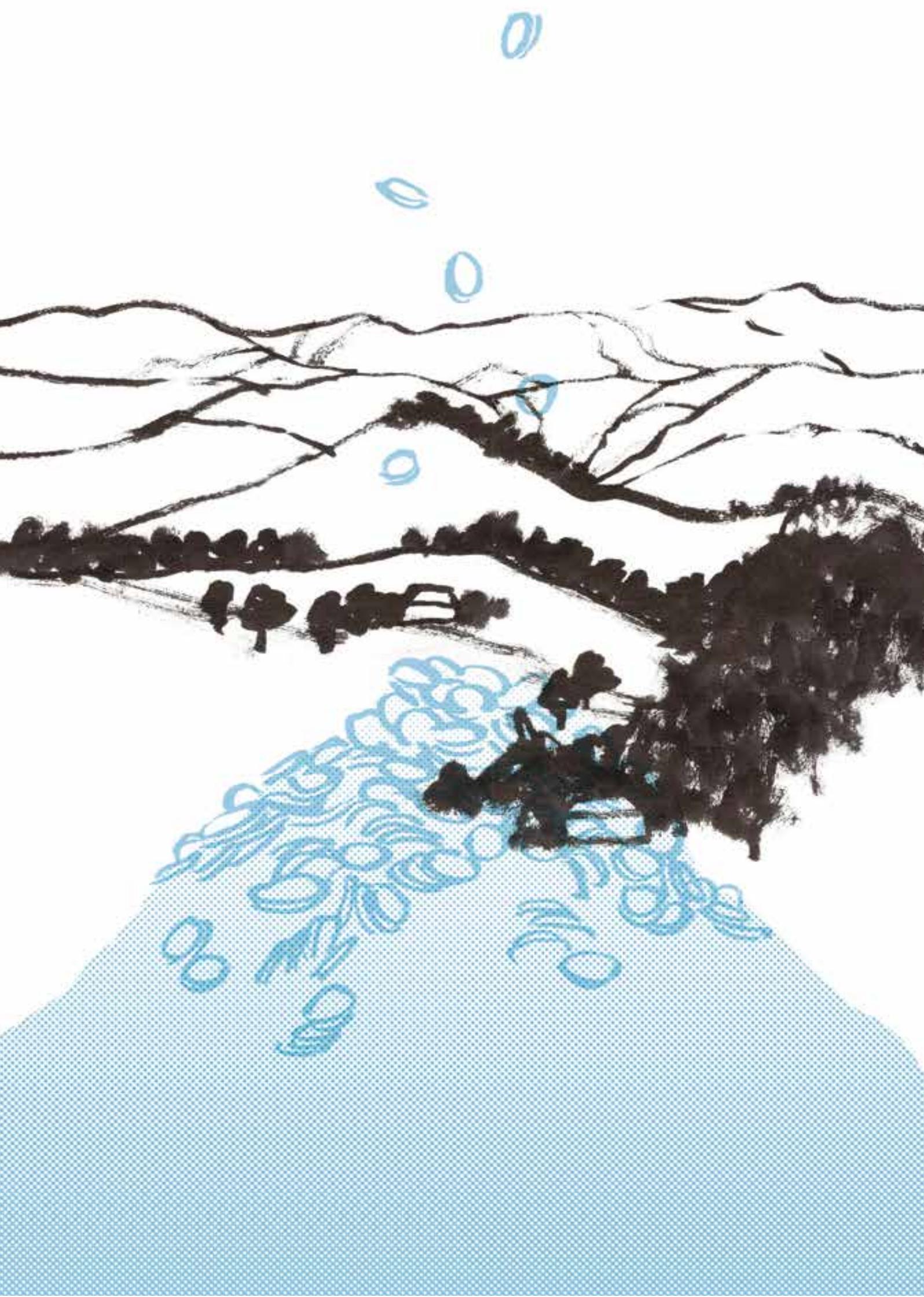
Il **Valore economico generato** rappresenta il valore della produzione ed i proventi finanziari al netto delle perdite su crediti.

Il **Valore economico distribuito** accoglie i costi riclassificati per categoria di Stakeholder, nonché i dividendi distribuiti agli azionisti nell'esercizio.

Il **Valore economico trattenuto** è dato dalla differenza tra valore economico generato e distribuito e comprende gli ammortamenti dei beni materiali ed immateriali, oltre alla

VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO (in migliaia di euro)	2019	2020	2021
Valore economico generato	135.913	140.591	135.293
Fornitori — Costi operativi	57.100	59.756	52.072
Liberalità e Sponsorizzazioni	75	69	101
Enti pubblici (concessioni / altro)	7.687	9.618	9.834
Risorse umane — Costo del personale	34.011	33.808	30.992
Banche e altri finanziatori — Oneri finanziari	734	566	508
Pubblica Amministrazione (Erario — Imposte)	4.900	4.360	6.028
Dividendi distribuiti — Azionisti	8.796	8.796	8.796
Valore economico distribuito	113.303	116.973	108.331
Valore economico trattenuto	22.611	23.618	26.962

*Solo MMS



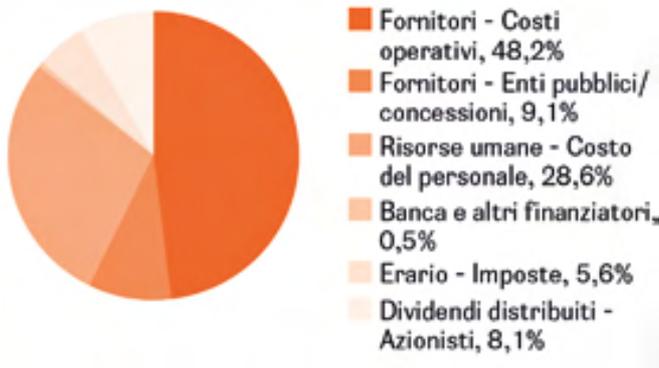
fiscalità differita. Nel 2021 è pari a 27 milioni di euro (20% del totale generato) e comprende 21,9 milioni di euro di ammortamenti e accantonamenti.

Nel 2021 il **valore generato e redistribuito agli stakeholder del territorio** è stato pari a **68,8 milioni di Euro**, oltre **250 euro ad abitante**.

È composto da:

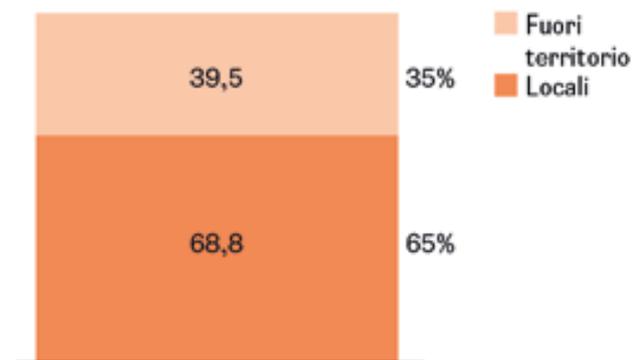
- 19,9 mln di forniture locali (34% del totale): del valore delle forniture affidate fuori territorio 1,6 mln rientrano sotto forma di subappalti e subaffidamenti al territorio.
- 31 mln di stipendi ai lavoratori;
- 11 mln di imposte, tasse e canoni agli Enti del territorio (69% del totale), di cui 5,7 mln (52%) ai comuni soci;
- 4,7 mln di dividendi agli azionisti del territorio (53,3% del totale);
- 0,5 mln a banche e finanziatori;
- 0,1 mln di liberalità e sponsorizzazioni.

IL VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO

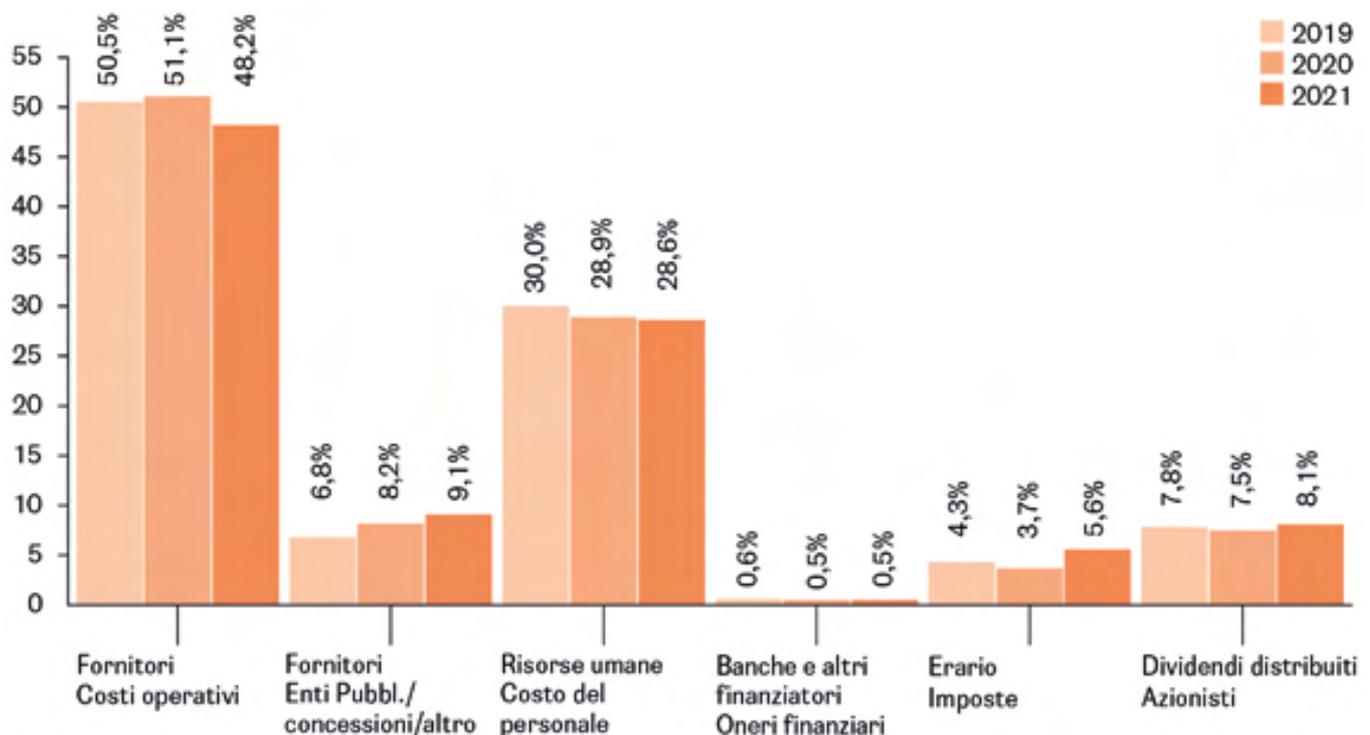


Negli anni la distribuzione del valore generato è rimasta pressochè invariata: Il valore economico distribuito ai fornitori rappresenta circa il 50% del totale, quantificabile in 52 milioni nel 2021. A seguire la quota di valore economico distribuito alle risorse umane, pari al 29% (31 milioni), e la quota a Enti locali e azionisti, 8 e 9% del totale nel 2021.

VALORE (MLN)



VALORE DISTRIBUITO 2019 - 2021 (% SUL TOTALE)



AZIONISTI E FINANZIATORI

Marche Multiservizi da sempre assicura ai propri stakeholder trasparenza, completezza e tempestività della comunicazione. Inoltre, è costantemente impegnata a fornire risposte puntuali ed esaurienti alle specifiche esigenze e richieste degli stessi, attraverso presentazioni alla comunità finanziaria, comunicati stampa, il sito internet.

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.

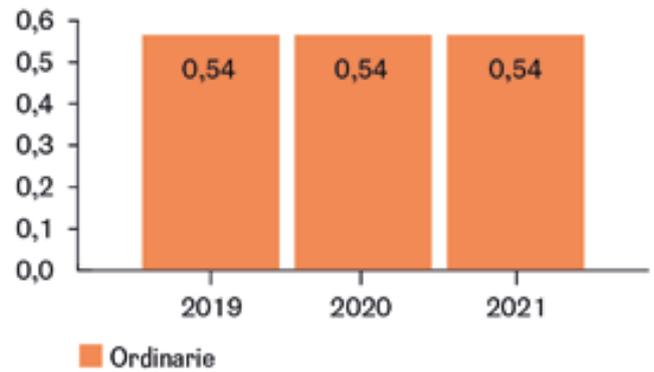
Nel corso del 2021 è proseguita l'attività volta a consolidare la struttura finanziaria di Marche Multiservizi, in linea con l'obiettivo di mantenere un adeguato bilanciamento, sia per durata sia per tipologia di tasso, tra fonti e impieghi.

L'evoluzione dei fabbisogni finanziari viene monitorata attraverso un'attività di pianificazione, che permette di prevedere la necessità di nuove risorse finanziarie tenuto conto dei rimborsi dei finanziamenti in essere, della dinamica 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, nei confronti dei quali mantiene una politica orientata alla trasparenza e alla correttezza nelle comunicazioni. Nel 2021, la quota di **Valore generato distribuito ai Finanziatori è stata di 0,51 milioni di euro.**

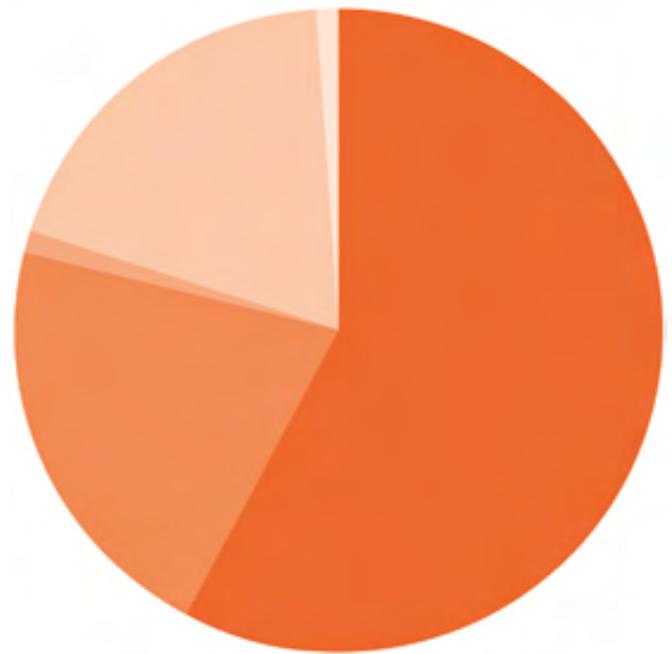
FINANZIATORI (migliaia di euro)			
	2019	2020	2021
Debiti verso banche	40.331	48.905	56.939
Altri debiti	66.294	70.532	59.014
Totale debito	106.625	119.436	115.953
di cui a breve	77.242	84.297	83.470
di cui a medio/lungo	29.383	35.140	32.483

DIVIDENDI PER AZIONE



ENTI PUBBLICI

Nel 2021 il **Valore distribuito agli Enti Pubblici** è di **9,8 milioni di euro**, di cui il 98% al territorio (9,7 mln).

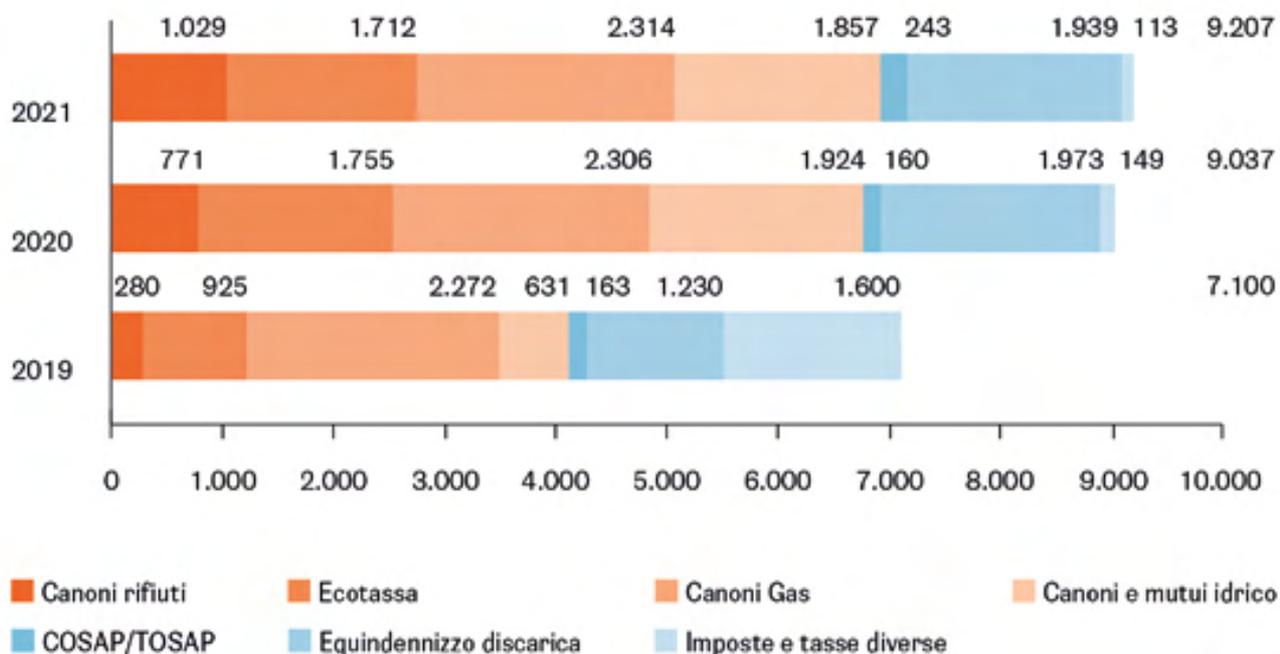


Comuni, 58% Enti Locali, 21% Provincia, 1%
Regione, 19% Stato, 1%

Il valore distribuito agli Enti Pubblici locali è costituito principalmente da canoni imposte e tasse, pari a 9,2 milioni di euro nel 2021 (95%).

Di seguito vengono rappresentati i principali canoni versati da MMS:

CANONI, IMPOSTE E TASSE AGLI ENTI LOCALI (MIGLIAIA DI EURO)



Investimenti per il territorio

Nel 2021 sono stati realizzati investimenti per 33,2 milioni di euro, di cui circa il 65%, relativi al **servizio idrico** integrato (20,8 mln), pari a 76 euro per abitante servito. Questi ultimi sono stati distribuiti rispettivamente per 12,6 milioni al servizio acquedottistico, 3,8 milioni alla depurazione e 4,4 milioni al sistema fognario.

INVESTIMENTI (mln di euro)			
	2019	2020	2021
Settore idrico integrato	19,5	17,4	20,8
di cui per la bonifica delle reti	6,8	8,1	8,5
Settore energia (Gas e illuminazione pubblica)	5,2	3,5	5,3
Settore ambiente	4,3	2,6	4,9
Servizi generali ed altri	3,0	2,1	2,2
TOTALE	32,0	25,6	33,2

Gli **investimenti del servizio energia**, sul territorio di riferimento, si attestano a 5,3 mln di euro. Assumono particolare rilievo gli investimenti destinati all'adeguamento normativo e al miglioramento degli standard di sicurezza.

Per quanto riguarda il **Servizio Illuminazione**, con 1,9 mln di euro di investimenti, ha terminato i lavori di riqualificazione energetica della pubblica illuminazione del Comune di Pesaro, dove, con le attività del 2021, i punti

luce tradizionali sostituiti da led ammontano a 14.327 (12.567 nel 2020).

Prosegue la gestione dell'illuminazione nei Comuni di Apecchio, Carpegna, Peglio e Urbania e, in ATI con Hera Luce, la Pubblica Illuminazione del Comune di Tavullia. Dal 2021 MMS gestirà anche i punti luce di Monteciccardo, a seguito dell'incorporazione di quest'ultimo con il Comune di Pesaro. Le attività relative alla Pubblica Illuminazione sono in evoluzione, tant'è che sono stati presentati ulteriori progetti per dare risposta alle esigenze dei Comuni del territorio provinciale.

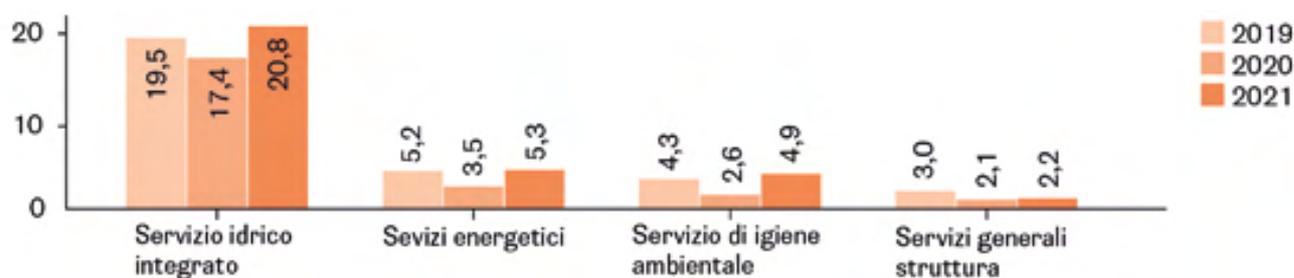
Per quanto riguarda la **distribuzione gas**, in aderenza a quanto definito con delibera Arera 155/08 si sta attuando l'adeguamento dei gruppi di misura tradizionali a gruppi di misura idonei alla telelettura e telegestione. Tale intervento nel 2021 ha assorbito risorse per 0,7 mln di euro e raggiungendo circa l'88% di copertura.

Nel **servizio ambiente** si evidenziano investimenti pari a 4,9 milioni di euro.

I principali fattori che hanno influenzato la crescita degli investimenti nel settore ambiente sono stati l'acquisto delle attrezzature e mezzi per il servizio di raccolta rifiuti urbani, i lavori effettuati negli impianti di Ca' Asprete e Ca' Lucio, le valutazioni e la predisposizione dei programmi finalizzati al raggiungimento dell'autonomia impiantistica.

Gli investimenti relativi alla **struttura** si attestano nell'anno 2021 a 2,2 mln di euro.

INVESTIMENTI TRIENNIO PER AREA



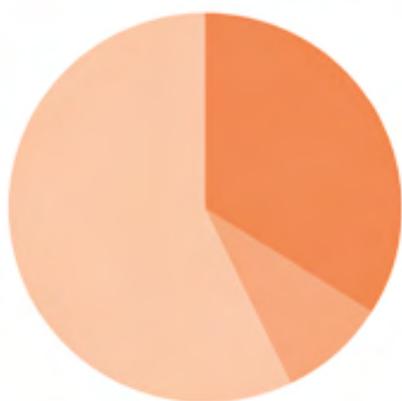
L'impatto economico sul territorio

La categoria che beneficia maggiormente dell'impatto a valore generato da Marche Multiservizi, sul territorio e sulle comunità locali nelle quali opera, è quella dei fornitori.

VALORE DELLE FORNITURE PER AREA GEOGRAFICA (migliaia di euro)			
	2019	2020	2021
Territorio di riferimento e altre province delle Marche (migliaia di euro)	24.434	20.931	19.974
Altre regioni italiane (migliaia di euro)	40.137	41.603	36.700
Altro (migliaia di euro)	30	-	-
TOTALE	64.601	62.534	56.674
di cui a cooperative sociali	1.162	1.132	1.015

Nel 2021 sono stati affidati approvvigionamenti di beni, servizi e lavori a 588 fornitori, per un valore di circa 56,7 milioni. Di questi il 34% riguarda forniture locali ed il 66% ad altri fornitori del Gruppo. Del valore totale delle forniture affidate fuori dal territorio di riferimento, 1,6 mln rientrano al territorio sotto forma di subappalti e subforniture.

IL VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO



- Fornitori PU, 34%
- Altri fornitori Marche, 9%
- Altri fornitori Italia, 57%

L'inserimento lavorativo attraverso le forniture dalle cooperative sociali

Nel 2021 il **valore delle forniture** per tipologie di lavori o servizi richiesti dal Gruppo a cooperative sociali è stato di oltre **1 milione di euro** (in linea con il 2020), per l'esecuzione di **servizi ambientali**: corrispondono al 5,2% del totale degli affidamenti effettuati per questi servizi. Le forniture hanno coinvolto 9 cooperative, con l'inserimento lavorativo di 41 persone svantaggiate.

Il modello di valutazione economica "Valoris" sviluppato dall'Università di Brescia nel 2013 permette di misurare il valore creato dalle imprese sociali di inserimento lavorativo, basandosi sui risultati di una ricerca empirica. Il modello permette in particolare di quantificare l'**impatto economico per la Pubblica Amministrazione** derivante dagli inserimenti sociali effettuati dalle cooperative sociali di tipo B. Dallo studio emerge che i benefici derivano principalmente da minori costi assistenziali e dalle maggiori entrate fiscali, determinati dal versamento delle imposte sui redditi da lavoro dipendente dei soggetti svantaggiati. Ai benefici sono state detratte le minori entrate per lo Stato derivanti dalle esenzioni fiscali e contributive di cui beneficiano le cooperative sociali di tipo B. Il tutto si traduce in un beneficio per la Pubblica Amministrazione pari in media a 4.209 euro all'anno per soggetto svantaggiato. Il beneficio economico per la Pubblica Amministrazione derivante dagli affidamenti del Gruppo a cooperative sociali può essere così stimato per l'anno 2021 in circa 180 mila euro.

L'indotto occupazionale dei fornitori

Per valutare in modo globale le ricadute sociali del Gruppo sul territorio è utile considerare anche l'**indotto occupazionale dei fornitori** che procurano beni, servizi vari o supportano alcune fasi del processo aziendale, che può

essere stimato nella parte di forza lavoro dei fornitori che svolge attività per conto del Gruppo.

Nel 2021, l'indotto stimato risulta pari a **441 posti di lavoro** di cui 155 nel territorio marchigiano. Il dato è stato calcolato sulla base delle forniture totali (56,7 milioni di euro) e del valore medio di un occupato ogni 128.700 euro di forniture esterne, risultato dall'analisi dei bilanci dei principali fornitori.

Il partner industriale di MMS, Hera, ha contribuito a inserire nel contratto collettivo nazionale dei servizi ambientali (rinnovato a luglio 2016) una specifica clausola di salvaguardia delle esternalizzazioni a favore della cooperazione sociale. Questa clausola prevede che una quota delle esternalizzazioni per le attività di spazzamento, raccolta, trasporto dei rifiuti e spurgo pozzi neri e lavaggio cassonetti sia esclusa dall'obbligo di applicazione del contratto nazionale dei servizi ambientali, attraverso la definizione di progetti di inclusione sociale. In base all'accordo sottoscritto nel marzo 2012 con le organizzazioni sindacali e con il coordinamento sindacale di Gruppo.

3.3 I fornitori

I fornitori di MMS

Per Marche Multiservizi i fornitori sono partner fondamentali per il raggiungimento dei livelli di qualità attesa nei servizi e nei processi.

Per questo motivo è fondamentale monitorare la catena di approvvigionamento, dando particolare rilievo agli aspetti sociali-economici-ambientali.

L'adesione al sistema di Procurement del Gruppo Hera ha permesso a MMS di portare avanti i processi di acquisto attraverso una piattaforma automatizzata, garantendo in questo modo l'intera tracciabilità sugli affidamenti nei sistemi informatici aziendali.

Nel 2021 sono stati affidati beni, servizi e/o lavori a 588 fornitori.

Gli approvvigionamenti di beni, servizi e lavori oggetto di rendicontazione sono gestiti dalla Funzione Acquisti Appalti e Logistica e, nel 2021, hanno registrato un valore di circa **57 milioni di euro**.

Indispensabile segnalare il rispetto delle normative vigenti in materia di appalti e concessioni, quali il Codice D. Lgs 50/2016 s.s.m.m.i.i. e le varie linee Guida ANAC alle quali Marche Multiservizi si attiene rigorosamente.

Nel 2021 gli affidamenti a favore delle **cooperative sociali** hanno coinvolto 9 soggetti, il cui valore è pari a circa il 5% del valore totale affidato per servizi di Igiene Ambientale, con l'**inserimento lavorativo di 41 persone svantaggiate** prevalentemente con contratto full time.



Qualificazione e valutazione

L'anagrafica centralizzata dei fornitori ha lo scopo di garantire che tutti gli affidamenti vengano contrattualizzati con fornitori in possesso di certificazioni di qualità, sicurezza e ambiente.

La qualificazione 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.

Il Codice Etico richiama i principi di riferimento cui devono ispirarsi le relazioni tra l'azienda, in qualità di stazione appaltante, e i suoi fornitori: imprese appaltatrici e subappaltatrici. Questi concorrono a costruire l'immagine e la reputazione di MMS, per cui, la qualità della relazione con la società è dunque dipendente anche dal loro comportamento etico.

Per quanto riguarda l'anno 2021 il valore affidato ai Fornitori in possesso della certificazione UNI EN ISO 9001 e ISO 14001/Emas è stato di euro 46,6 milioni.

Sono aumentati del 24,6% i valori affidati a fornitori con certificazione ISO 14001 / EMAS relativa alla Gestione Ambientale, e rimaste pressoché invariate le forniture da imprese in

possesso della norma ISO 9001. In tutti i casi permessi dalla normativa vigente viene utilizzato il criterio di aggiudicazione dell'offerta economicamente più vantaggiosa, che 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. **Nel 2021 il punteggio medio assegnato ad aspetti relativi alla sostenibilità nelle gare a evidenza pubblica è pari a 30,6/100.**

Il criterio di aggiudicazione del minor prezzo rimane riservato a quegli appalti di servizi e forniture con caratteristiche standardizzate o le cui condizioni sono definite dal mercato o 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 alla soglia comunitaria.

Nell'anno 2021 sono state 2 le procedure di gara con pubblicazione di bando ad essere state aggiudicate con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa (OE+V).

L'importo complessivo dei bandi di gara pubblicati ammonta a 24,3 Milioni di euro, di cui 3,4 Milioni di euro con OE+V.

VALORE DELLE FORNITURE DA FORNITORI QUALIFICATI (MIGLIAIA DI EURO)			
	2019	2020	2021*
ISO 9001	42.400	46.617	46.592
ISO 14001 / EMAS	34.000	37.398	46.592
OHSAS 18001 – ISO 45001	27.000	30.053	27.231
SA 8000	17.000	16.886	13.695

*Il dato è riferito alla sola MMS.

GARE AD EVIDENZA PUBBLICA CON OFFERTA ECONOMICAMENTE PIÙ VANTAGGIOSA			
	2019	2020	2021*
Numero di bandi di gara a evidenza pubblica complessivi	12	8	9
di cui: con offerta economicamente più vantaggiosa	6	4	2
Valore dei bandi di gara a evidenza pubblica pubblicati	30.444	23.656	24.329
di cui: con offerta economicamente più vantaggiosa	15.747	16.949	3.349

IL SISTEMA DI VENDOR MANAGEMENT

Il sistema di vendor management rappresenta il modello di auto-registrazione e qualificazione dei fornitori ed è rivolto a tutte le imprese interessate a candidarsi nell'elenco fornitori del Gruppo, per qualsiasi categoria merceologica.

Il portale di vendor management consente ai fornitori di utilizzare uno **strumento trasparente, paritario e tracciato per qualificarsi e partecipare alle gare** indette da MMS.

All'interno dell'area di qualificazione del portale fornitori, le aziende possono accedere alle merceologie di acquisto e usufruire dei seguenti servizi:

- aggiornare autonomamente i profili di interesse e candidarsi eventualmente per nuovi gruppi merce all'interno del sistema di fornitori accreditati;
- mantenere aggiornata autonomamente la propria anagrafica, nonché lo scadenziario dei documenti di qualifica;
- verificare il proprio stato di qualifica e valutazione periodica;
- avere la possibilità di essere interpellati con maggior frequenza per presentare offerte economiche;
- avere la possibilità di ricevere informazioni relative all'aggiudicazione di una commessa;
- essere aggiornati sulle iniziative di interesse economico di MMS.

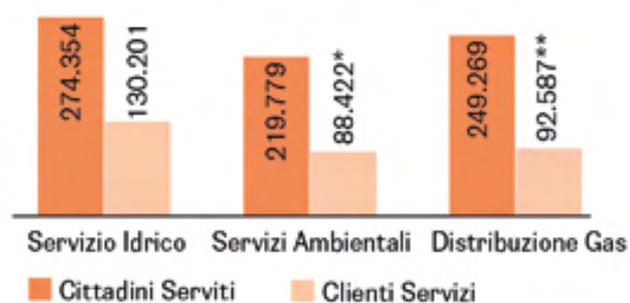
L'inserimento nel sistema di qualificazione fornitori del Gruppo Hera è gestito telematicamente attraverso la piattaforma vendor management che rappresenta anche un **utile strumento di comunicazione tra Gruppo e fornitori**.

Un altro aspetto rilevante del sistema di vendor management è il monitoraggio delle imprese che partecipano allo svolgimento delle commesse da MMS nel ruolo di subappaltatrici o subcontraenti, di consorziate esecutrici o mandanti in raggruppamenti temporanei. Attraverso la reportistica generata dalle attività di monitoraggio è possibile migliorare il governo degli acquisti, oltre che estendere a tutte le aziende coinvolte nell'esecuzione dell'appalto i meccanismi di valutazione e controllo previsti dalle procedure di Gruppo, presidiando l'intera filiera dei soggetti economici a vario titolo coinvolti nella prestazione.

3.4 Il servizio ai clienti

I clienti di MMS sono i cittadini residenti nella provincia di Pesaro e Urbino.

CLIENTI SERVITI



Popolazione: Dati Istat 1.1.2021

*solo comuni in cui MMS gestisce la Tari

**si tratta dei punti di riconsegna, ovvero il codice che identifica il contatore

SERVIZI GESTITI

SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE GAS 35 COMUNI SERVITI

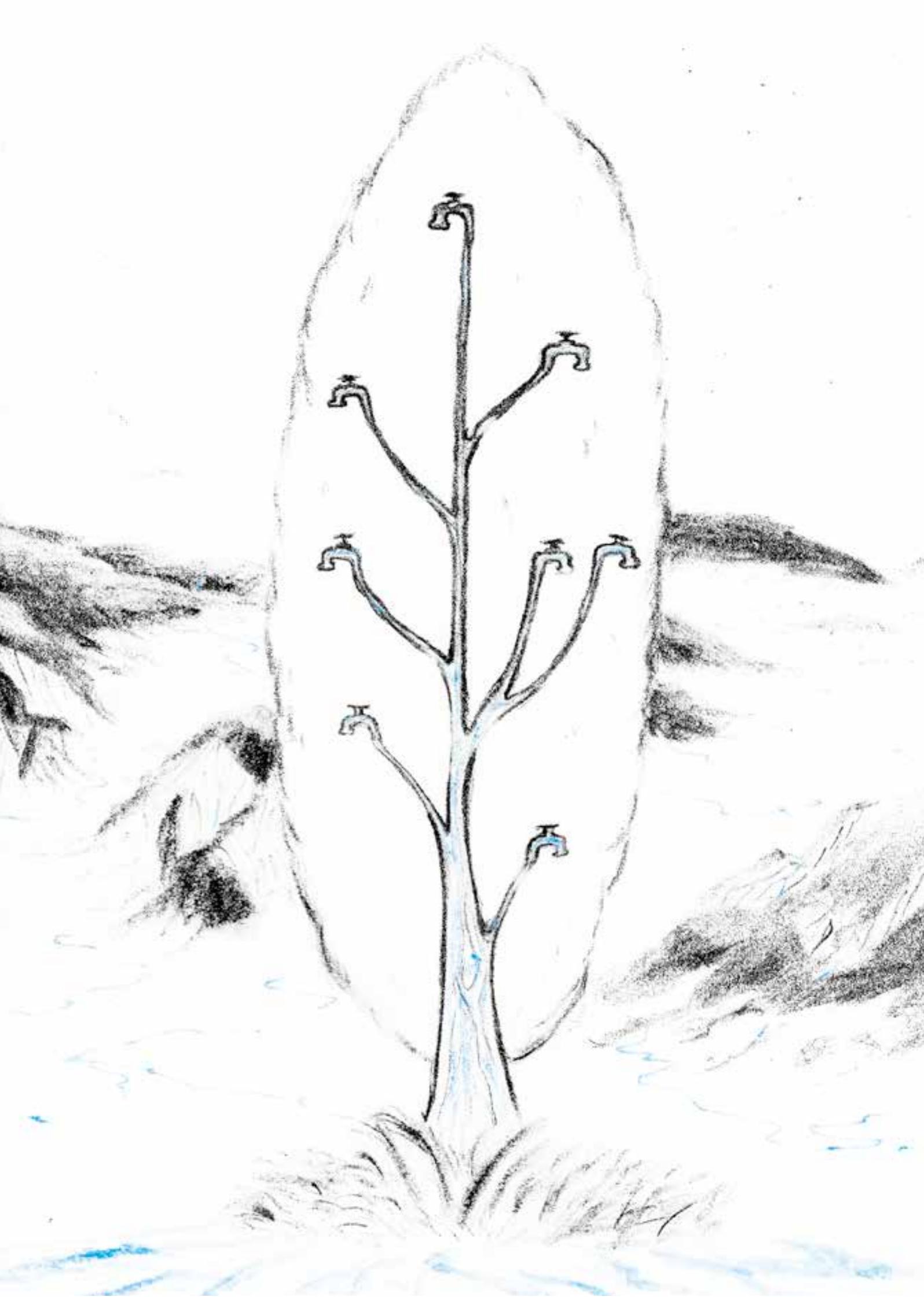


SERVIZIO IDRICO 47 COMUNI SERVITI



SERVIZIO DI IGIENE AMBIENTALE 38 COMUNI SERVITI





Costo dei servizi e misure di sostegno

MMS gestisce prevalentemente servizi in concessione (servizio idrico integrato, igiene urbana, distribuzione di gas) per i quali le tariffe applicate sono regolate dalle autorità di controllo (l'ARERA e gli enti locali preposti).

COSTO DEI SERVIZI*			
	2019	2020	2021
Servizio idrico	274	292	324
Servizi ambientali – Rifiuti	241	241	245
TOTALE	515	533	569

* Costo dei servizi MMS per un cliente medio (consumi reali)

LA BOLLETTA DEL SERVIZIO IDRICO

La spesa media del servizio idrico (consumi reali) considera la tariffa domestica standard per una famiglia media di 2,29 componenti e un consumo pro capite annuo che per il 2021 è stato pari a 112 mc.

Nel 2021 l'incremento dei consumi medi (+6%), passati da 106 mc/anno nel 2020 a 112 mc/anno nel 2021, ha influenzato negativamente la spesa complessiva di una famiglia residenziale media.

A partire dal 2012 la regolazione del servizio idrico è stata assunta in capo ad Arera, che ha definito dapprima un metodo tariffario transitorio e, successivamente, un metodo tariffario

a regime. Le tariffe 2021 comprendono anche i conguagli degli esercizi precedenti, determinati in ottemperanza alle regole del del metodo tariffario (2020-2023).

Si riporta nel dettaglio l'elenco delle componenti rientranti all'interno della macro-voce "componenti perequative":

- Componenti UI (componenti tariffarie perequative definite dall'Autorità che i gestori devono applicare per i tre servizi acquedotto, fognatura e depurazione agli utenti finali). Tali componenti sono destinate rispettivamente:
 - la componente UI-1, alla copertura delle agevolazioni tariffarie concesse a favore delle popolazioni colpite dagli eventi sismici;
 - la componente UI-2, per la promozione della qualità dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione;
 - a componente UI-3, alla copertura dei costi del bonus idrico. Questa componente è applicata a tutte le utenze diverse da quelle che beneficiano del bonus; (con decorrenza 1° gennaio 2020 integrata ai servizi fognatura e depurazione);
 - la componente UI-4, alla copertura dei costi di gestione del Fondo di garanzia per le opere idriche (con decorrenza 1° gennaio 2020).
- Componente tariffaria istituita ai sensi dell'art. 36.3 lettera b) delibera Arera 580/2019 a integrazione del meccanismo.

BOLLETTA CLIENTE RESIDENZIALE CONSUMI REALI (importi in Euro)				
	2019	2020	2021	Consumi Costanti 2021*
Acquedotto	119,2	126,1	144,9	190,2
Fognatura	33,4	35,0	38,1	44,2
Depurazione	61,1	64,0	69,6	80,7
Quota fissa	30,8	32,0	32,9	32,9
Componenti perequative	4,6	8,4	9,1	10,5
IVA 10%	24,9	26,6	29,5	35,9
TOTALE	274,0	292,1	324,0	394,5
Consumi medi reali	105	106	112	130

* Bolletta di un cliente residenziale con un consumo annuo di 130 mc.

LA DETERMINAZIONE DELLA TARIFFA

La determinazione della tariffa del servizio idrico non è nella disponibilità diretta dell'Azienda, in quanto dipende da una serie complessa e articolata di parametri e di formule prefissate dall'Autorità Nazionale ARERA. Il Metodo Tariffario Idrico definito dall'ARERA si basa sul principio generale del recupero integrale dei costi (full cost recovery), il quale presuppone che il Servizio Idrico Integrato raggiunga l'equilibrio economico-finanziario fra i costi della gestione operativa e la spesa per investimenti e i ricavi tariffari.

Dal 2020 è entrato in vigore il Metodo Tariffario Idrico (MTI-3) per il periodo 2020-2023 che fra i vari obiettivi pone il superamento del Water Service Divide, l'efficientamento dei costi operativi, la valorizzazione della sostenibilità ambientale e l'aumento della consapevolezza dei cittadini sulle proprie abitudini.

Analogamente al periodo regolatorio 2016-2019, viene calcolato un indice – cd. moltiplicatore Θ (theta) – che determina la percentuale di aumento della tariffa. Tale incremento annuo è autorizzato da ARERA se vengono rispettate particolari condizioni, quali l'effettiva realizzazione degli investimenti o miglioramenti della gestione.

FORMULA DEL MOLTIPLICATORE Θ (THETA), COMPOSIZIONE DEL VRG

Il Metodo Tariffario Idrico per il terzo periodo regolatorio 2020- 2023 (MTI-3) parte dunque dalla determinazione di un monte ricavi garantito attraverso la tariffa (cosiddetto VRG-Vincolo Ricavi del Gestore) che è dunque legato all'ammontare dei costi legittimamente riconosciuti come efficienti e che, in quanto tali, vanno a costituire il tetto dei ricavi per il gestore. Il VRG è dato analiticamente dalla sommatoria dei costi operativi (Opex), dei costi delle immobilizzazioni (Capex), del Fondo per i Nuovi Investimenti (FoNI) e dei Conguagli (RC) riferiti agli anni precedenti. Il denominatore è composto dalla tariffa del 2019 applicata ai volumi venduti due anni prima.

Il valore risultante dal rapporto tra VRG e denominatore corrisponde al Θ (theta), che, se è maggiore di 1, consente al gestore un aumento tariffario, e, se inferiore di 1, un decremento della tariffa applicabile.

LA SPESA PER IL SERVIZIO IDRICO

Consumare acqua di rubinetto al posto dell'acqua minerale, oltre a benefici ambientali, produce anche un risparmio economico: considerando infatti un consumo medio di un litro e mezzo al giorno per una famiglia di tre persone e il prezzo medio di 28 centesimi per litro di alcune acque minerali naturali in commercio, la spesa per l'acqua minerale è di circa 460 euro l'anno.

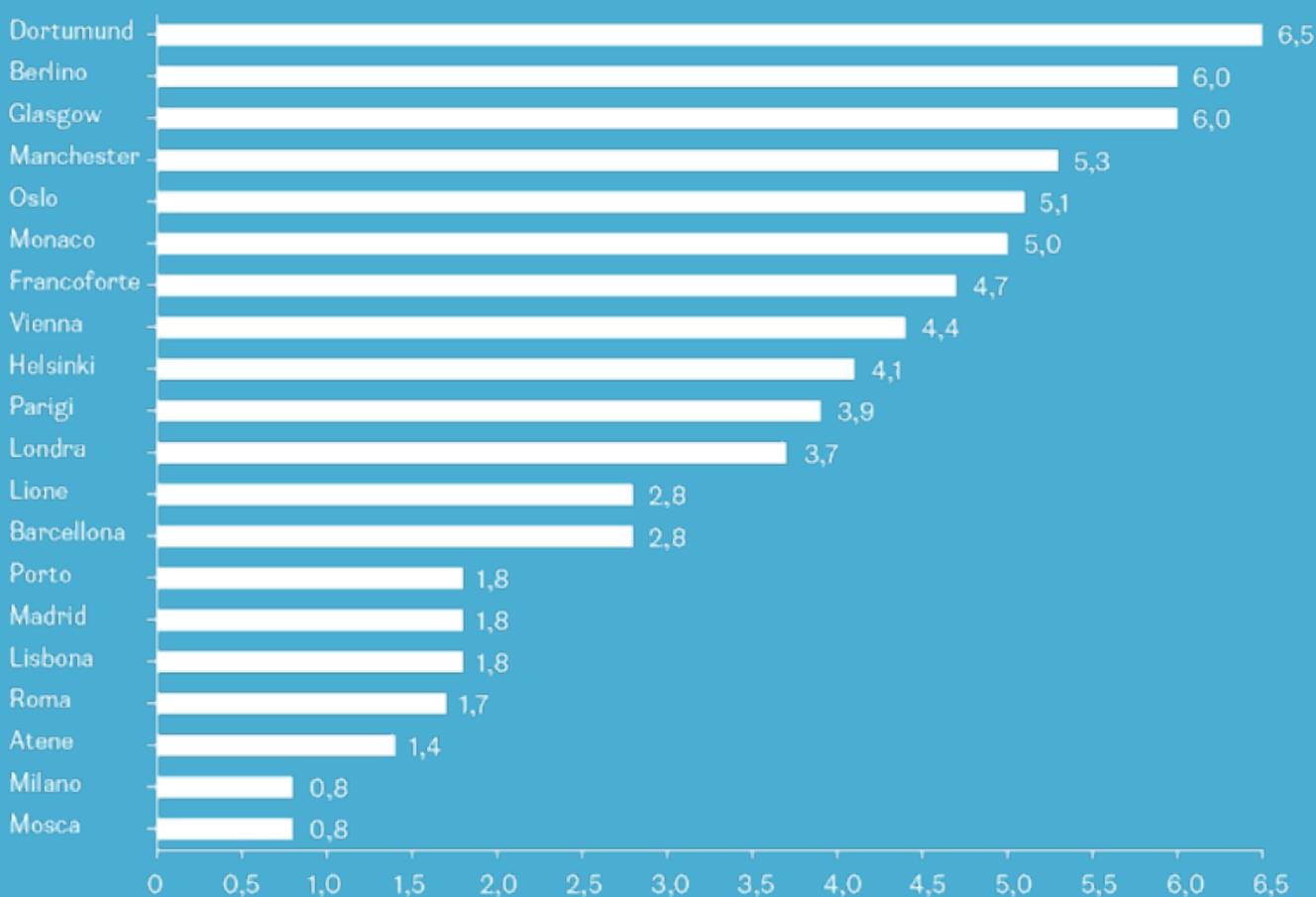
*Fonte:
Ambrosetti, 2021*

La spesa per la stessa quantità di acqua proveniente dall'acquedotto sarebbe invece di 5 euro all'anno (tariffa 2021 per una famiglia di tre componenti con un consumo medio di 130 m³). Una famiglia può perciò risparmiare fino a 455 euro l'anno rispetto all'acqua in bottiglia. L'Italia è il primo paese in Europa e nel mondo per consumi di acqua minerale in bottiglia (200 litri pro-capite annui nel 2019 rispetto ad una media europea di 118 litri).

IL COSTO DELL'ACQUA IN EUROPA

The European House – Ambrosetti ha svolto nel 2018 una ricerca sulle tariffe dell'acqua in alcuni paesi europei. In Italia il costo dell'acqua si attesta a 1,87 euro per metro cubo contro i 3,67 della Francia, il doppio, e i 4,98 della Germania, poco meno del triplo. Squilibri ancora più alti se si guarda ai dati relativi alle singole città: ad esempio a Roma il costo è di 1,7 euro per metro cubo mentre a Berlino è di 6 euro per metro cubo.

LIVELLO DELLE TARIFFE PER L'ACQUA POTABILE IN ALCUNE CITTÀ EUROPEE (EURO PER METRO CUBO)



Fonte: The European House-Ambrosetti - Rapporto 2020

IL COSTO DEI SERVIZI AMBIENTALI

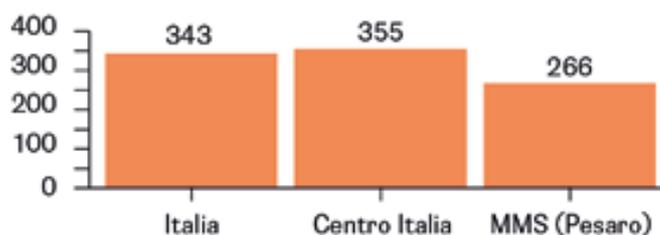
La spesa nei servizi per la gestione dei rifiuti per una famiglia di 3 componenti in un'abitazione di 80 mq nel 2021 è rimasta sostanzialmente invariata.

SPESA PER LA RACCOLTA E SMALTIMENTO DEI RIFIUTI (importi in euro)			
Pesaro	2019	2020	2021
Quota fissa	77,9	77,9	73,8
Quota variabile	128,9	128,9	136,0
Quota di competenza di MMS	206,7	206,7	209,8
Addizionale provinciale	11,5	11,5	11,7
IVA (10%)	23,0	23,0	23,3
TOTALE	241,2	241,2	244,7

Sul totale della spesa la quota di competenza di MMS è pari al 90%

MMS ha assicurato nel 2021 ai clienti domestici un costo dei servizi ambientali più basso del 22% rispetto alla media italiana e più conveniente del 25% rispetto alla media del centro Italia: sono questi i risultati dell'Osservatorio prezzi e tariffe di Cittadinanzattiva. L'Osservatorio ha considerato come cliente tipo una famiglia di tre persone, residente in un'abitazione di 100 mq. Sempre nel rapporto 2021 di Cittadinanzattiva si confronta il costo del servizio di igiene urbana relativo al 2020 nei capoluoghi di provincia italiani. Relativamente ai 6 comuni di medie dimensioni (comprese tra i 90.000 e 99.000 abitanti), Pesaro, con una Tari di 266 euro, si colloca tra le città con il costo più basso e ad un livello inferiore del 18% rispetto alla media dei 6 capoluoghi.

SPESA ANNUA PER UNA FAMIGLIA (importi in Euro)

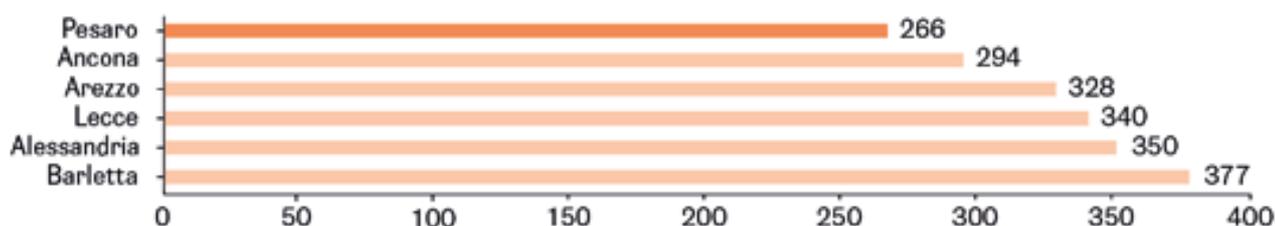


Fonte: Cittadinanzattiva - Dossier rifiuti 2021

TARIFE DI DISTRIBUZIONE GAS

Relativamente al servizio gas, Marche Multi-servizi svolge la sola distribuzione (e non la vendita), per la quale, come previsto dalle normative vigenti, riceve il corrispettivo da parte delle Società di vendita. Le tariffe di distribuzione del gas sono fissate annualmente da ARERA e sono differenziate per i sette ambiti macro-regionali in cui è suddiviso il territorio nazionale e sono determinate per garantire, a livello di macro-ambito, la copertura dei costi di capitale e operativi sostenuti dai distributori. La delibera 570/2019/R/gas entrata in vigore il 1° gennaio 2020 ha definito la regolazione delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2020-2025. Una parte della tariffa di distribuzione è costituita da componenti a copertura di oneri generali del sistema gas (come, per esempio, i costi per la promozione del risparmio energetico) che i singoli soggetti distributori trattano come "partita di giro", versando il relativo gettito alla Cassa per i servizi energetici e ambientali. Queste componenti in bolletta sono incluse nella voce "oneri di sistema" e vengono aggiornate trimestralmente da Arera. Nell'anno 2021 l'importo degli oneri di sistema è rimasto invariato. Nell'ultimo trimestre, per contrastare l'aumento del costo della materia prima, l'Autorità ha ridotto detti importi, quasi azzerandoli.

COSTO TOTALE PER UTENTE NELLE CITTÀ CON PIÙ DI 90.000 ABITANTI (3 persone in 100 mq)



Fonte: Cittadinanzattiva - Dossier rifiuti 2021

Il sostegno economico per i clienti

LA RATEIZZAZIONE DELLE BOLLETTE

Ai clienti con disagio economico MMS concede le rateizzazioni delle bollette purché siano sempre in regola con i pagamenti di rate precedentemente concesse. La rateizzazione per i clienti domestici riguarda esclusivamente bollette superiori a 50 euro. I clienti che hanno partita IVA e i condomini devono versare il 50% e l'importo della bolletta dev'essere minore di 3.000 euro. La rateizzazione non può superare il periodo massimo di 6 mesi e la frequenza delle rate fissate non può essere superiore ad un mese. Per quanto riguarda, invece, le rate concordate con l'utente, in proporzione agli importi delle bollette emesse, possono essere concesse fino ad un massimo di quattro scadenze, 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 sopra descritta, si procede con l'applicazione di un tasso di interesse pari al Tuir (il Tasso di interesse ufficiale di riferimento a cui la Bce concede prestiti alle altre banche e pari, dal 16 marzo 2016, allo 0%) maggiorato del 3%. Tale procedura si applica anche ai professionisti e ai piccoli condomini. In particolare, per gli esercizi commerciali si autorizza

la rateizzazione a seguito di una verifica sulle condizioni di solvibilità degli stessi.

Nel 2021 l'Azienda ha accolto **3.969 richieste di rateizzazione** dei pagamenti del servizio idrico provenienti da famiglie con disagio economico, il 10,5% in più rispetto all'anno precedente, per un valore totale di circa **1,5 mln di euro**. L'incremento nel numero delle rateizzazioni registrato negli ultimi anni è dovuto principalmente al maggior ricorso alla rateizzazione per importi di modesta entità, considerato il periodo di crisi generato dalla pandemia.

Il numero di clienti con almeno una bolletta rateizzata nel 2021 è pari a 1.785, il dato in diminuzione rispetto al 2020 (2.333) rappresenta circa l'1% dei clienti totali.

Accanto alle forme di rateizzazione concesse dall'azienda si sono aggiunte due condizioni previste da ARERA, in particolare:

→ Il gestore è tenuto a garantire all'utente la possibilità di rateizzare il pagamento quando la fattura emessa superi dell'80% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi. In questo caso il gestore è tenuto a riconoscere all'utente finale la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione, con rate non cumulabili e con una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, se non vi è un accordo diverso tra gestore e utente. In questo caso l'utente deve richiedere la rateizzazione entro il decimo

NUMERO DI BOLLETTE RATEIZZATE (N)						
	2019		2020		2021	
	nr	importo	nr	importo	nr	importo
Servizi complessivi idrico	2.520	1.191	3.592	1.162	3.969	1.473
di cui residenziali	2.520	1.191	3.226	851	3.540	1.070
di cui business	-	-	366	311	429	404
TOTALE	2.520	1.191	3.592	1.162	3.969	1.473

giorno solare successivo alla scadenza della relativa fattura.

- L'utente finale ha la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione dell'importo oggetto di costituzione in mora avente durata minima di dodici (12) mesi, con rate non cumulabili e una periodicità corrispondente a quella di fatturazione. La volontà dell'utente finale di avvalersi di piani di rateizzazione personalizzati o della possibilità di rateizzare i pagamenti per un periodo inferiore ai 12 mesi deve essere manifestata per iscritto o in un altro modo documentabile. L'utente è tenuto ad inoltrare l'adesione al piano di rateizzazione, contestualmente al pagamento della prima rata del piano medesimo, entro il quinto giorno solare antecedente il termine ultimo per il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora.

I BONUS SOCIALI

Il bonus sociale è una misura introdotta da Arera volta a ridurre la spesa per la fornitura di energia elettrica, gas e servizio idrico di una famiglia in condizione di disagio economico e sociale. Hanno diritto ad usufruire dell'agevolazione i clienti appartenenti con uno o più dei seguenti requisiti:

- appartenere ad un nucleo familiare con indicatore ISEE non superiore a 8.265 euro;
- appartenere ad un nucleo familiare con almeno quattro figli a carico e indicatore ISEE non superiore a 20.000 euro;
- appartenere ad un nucleo familiare titolare di Reddito di cittadinanza o Pensione di cittadinanza.

Dal 1° gennaio 2021 tutti i bonus sociali per disagio economico, tra cui il bonus gas e idrico, sono riconosciuti automaticamente ai cittadini/nuclei familiari aventi diritto che presentano annualmente una Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU) per l'accesso ad una prestazione sociale agevolata, senza che questi debbano presentare domanda (decreto-legge 26 ottobre 2019 n. 124, convertito con modificazioni dalla legge 19 dicembre 2019, n. 157).

Nel territorio gestito da MMS sono stati erogati i seguenti bonus:

BONUS SOCIALI			
	2019	2020	2021
NUMERO BONUS EROGATI (N)			
Gas	2.371	2.505	5.246
Idrico	3.609	3.944	4.124
VALORE BONUS EROGATI (MIGLIAIA DI EURO)			
Gas	424,0	266,6	233,8
Idrico	221,9	144,9	325,5

Il valore del **Bonus Gas** dipende, oltre che dal numero di componenti del nucleo familiare, dalla categoria d'uso associata alla fornitura agevolata e dalla zona climatica in cui è localizzata la fornitura. Nel 2021 il valore dei bonus gas erogati si attesta pari a 234 migliaia di euro.

Il **Bonus Idrico** garantisce la fornitura gratuita di 18,25 metri cubi di acqua su base annua (pari a 50 litri/abitante/giorno) per ogni componente della famiglia. Tale quantità è stata individuata dal decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 13 ottobre 2016, come quella minima necessaria per assicurare il soddisfacimento dei bisogni fondamentali della persona. Inoltre, l'importo differisce in base all'area geografica in cui si trova la fornitura. Il valore complessivo dei bonus idrici nel 2021 ammonta a 325,5 migliaia di euro.

MARCHE MULTISERVIZI PER L'INCLUSIONE SOCIALE

MMS ha introdotto da diversi anni un **bonus** a compensazione della spesa per il Servizio Idrico che viene **assegnato ai comuni gestiti** che provvedono poi ad attribuirlo in base a criteri da loro definiti. L'importo messo a disposizione anche per il 2021 è stato di **200 mila euro**. Tenuto conto della situazione di emergenza causata dal Covid-19, anche per l'anno 2021, il bonus è stato esteso al servizio di gestione ambientale (TARI), in alternativa alla bolletta del servizio idrico che già usufruisce del Bonus Arera.

Qualità contrattuale dei servizi

MMS si impegna a garantire e migliorare la qualità complessiva dei servizi erogati in riferimento all'efficientamento dei processi, delle infrastrutture, degli interventi e della comunicazione.

La "qualità erogata" viene misurata in base a parametri di riferimento stabiliti e disciplinati dall'Autorità di regolazione Energia, Reti e Ambiente (ARERA) e dalle autorità locali. Oltre agli interventi di tipo regolatorio, i Sistemi di gestione certificati UNI EN ISO adottati da MMS, fondati sulla logica del miglioramento continuo, hanno contribuito ad accrescere la qualità dei servizi erogati.

Gli standard di qualità commerciale verso i clienti, riportati nella successiva tabella, restano su livelli molto alti, con indice globale al 99% per il Gas e per il Servizio idrico, sensibilmente sopra i minimi previsti dall'Autorità.

SERVIZIO IDRICO

MMS si impegna a rispettare gli standard previsti dalla Carta del Servizio, uno strumento di tutela per i cittadini in quanto in esso vengono fissati gli standard di qualità, cioè indicatori contrattuali relativi alle principali prestazioni erogate ed i tempi entro i quali devono essere eseguite.

La delibera Arera 655/2015 ha regolamentato la qualità contrattuale del servizio idrico a partire dal 1° luglio 2016, prevedendo livelli minimi di servizio che devono essere rispettati dai gestori per attività inerenti alle richieste di utenti, il pronto intervento, la fatturazione, l'accesso agli sportelli e al call center e la gestione dei reclami. La delibera ha introdotto anche il pagamento di un indennizzo automatico pari a 30 euro nei casi di mancato rispetto degli standard specifici di qualità.

STANDARD DI QUALITÀ						
% di rispetto degli standard	2019		2020		2021	
	Prestaz. entro lo standard	Numero prestaz.	Prestaz. entro lo standard	Numero prestaz.	Prestaz. entro lo standard	Numero prestaz.
Gas	99,9%	362.744	99,9%	158.046	99,8%	298.687
Servizio idrico integrato	99,9%	19.525	97,1%	13.880	98,4%	16.122

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO IDRICO								
	giorni	numero prestaz.	2019		2020		2021	
			Prestaz. entro lo standard	numero prestaz.	Prestaz. entro lo standard	numero prestaz.	Prestaz. entro lo standard	
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20	559	100%	718	86,9%	731	99,2%	
Tempo di esecuzione allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	15	162	100%	22	90,9%	98	93,9%	
Tempo di attivazione della fornitura	5	992	99,7%	1.609	93,6%	923	96,9%	
Tempo di disattivazione della fornitura	7	2.294	100%	2.023	92,7%	1.944	98,4%	
Tempo di esecuzione della voltura	5	7.152	100%	3.923	99,9%	5.399	98,3%	
GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE								
Tempo di esecuzione di lavori semplici	10	33	100%	2	100%	8	87,5%	
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	7	6.919	100%	5.304	99,6%	6.483	100%	

Inoltre, dal 2020 è entrata in vigore la nuova delibera, la 547/2019/IDR, che integra la disciplina vigente in materia della regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato. Tale delibera prevede un sistema di premi/penalità a livello nazionale, attraverso un fondo perequativo che sarà distribuito fra i gestori più virtuosi, individuando un meccanismo che valuta le performance della qualità contrattuale raggruppandole in due macro indicatori, ponderati con la numerosità delle prestazioni; si andranno a verificare le prestazioni erogate nell'anno di riferimento entro il rispettivo standard minimo previsto da Arera (prestazioni conformi) rispetto a tutte le prestazioni erogate (prestazioni conformi e non conformi).

La tabella “standard di qualità del servizio idrico” (pag. 99) è stata redatta sulla base delle prestazioni indicate dall'allegato A della Del. 655/2015 e si riferisce agli indicatori riguardanti l'avvio, la gestione e la cessazione del rapporto contrattuale. 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.

SERVIZIO GAS

La regolazione della qualità suddivide gli standard da rispettare in generali e specifici: il mancato rispetto di questi ultimi, per cause attribuibili al distributore, comporta il pagamento diretto al cliente o per il tramite della società di vendita che richiede prestazioni al distributore, di indennizzi, variabili in funzione della tipologia del cliente e della tipologia di fornitura (categoria del contatore per gas), del ritardo nell'esecuzione della prestazione e dei tempi stessi di indennizzo. L'indennizzo automatico varia da 30 a 140 euro in base alla tipologia del cliente e della fornitura, e può aumentare in base al ritardo nell'esecuzione della prestazione o nei tempi di corresponsione. Tra gli standard specifici di qualità del servizio di distribuzione si segnalano, in particolare, i tempi di esecuzione di lavori, di attivazione della fornitura e il mancato rispetto della fascia di puntualità per gli appuntamenti con i clienti. La delibera di riferimento dell'autorità di regolazione è la 574/2013/R/Gas.

Anche nel 2021 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, infatti, nel corso del 2021 sono state effettuate 298.687 prestazioni di cui il 99,8% conformi.

Nella tabella di seguito vengono riportati i principali indicatori oggetto di rendicontazione:

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DISTRIBUZIONE GAS								
totale prestazioni	giorni	2019		2020		2021		prestazioni entro lo standard
		numero prestaz.	mancato rispetto causa mms	numero prestaz.	mancato rispetto causa mms	numero prestaz.	mancato rispetto causa mms	
Esecuzione lavori semplici	10 gg	394	-	225	22	318	6	98,1%
Attivazione della fornitura gas	10 gg	2.686	1	2.303	12	3.007	2	99,9%
Disattivazione della fornitura gas	5 gg	1.910	3	1.926	5	1.890	1	99,9%
Riattivazione in caso di distacco per morosità	2 gg	1.262	1	754	7	1.071	3	99,8%
Riattivazione della fornitura per potenziale pericolo	2 gg	214	4	87	3	99	2	98,0%
Fascia di puntualità per appuntamenti	2 ore	6.437	-	3.563	26	4.137	13	99,7%

Qualità dell'acqua

QUALITÀ DELL'ACQUA POTABILE

L'obiettivo primario di Marche Multiservizi è quello di erogare acqua di qualità ai cittadini, mantenendo standard elevati ben al di sotto dei limiti imposti dalla normativa vigente.

Nel 2021 per garantire il controllo sulla qualità dell'acqua erogata il **laboratorio di MMS ha eseguito 58.607 analisi su acque potabili**, comprensive di tutte le analisi eseguite per il processo acquedotto nel suo complesso (serbatoi, reti, pozzi, centrali, ecc.). Di queste l'88% è stato effettuato su campioni prelevati nelle reti di distribuzione. Si conferma una sostanziale stabilità nel rapporto tra le analisi eseguite sulla rete di distribuzione e quelle eseguite sugli impianti, rapporto mirato a una efficace prevenzione delle non conformità.

I controlli lungo tutto il percorso dell'acqua assicurano parametri ben al di sotto dei limiti di legge: 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 disinfezione (obbligatoria per legge) e, se necessario, potabilizzazione. Il laboratorio interno verifica le caratteristiche chimiche e microbiologiche dell'acqua durante tutta la sua permanenza nella rete di distribuzione.

Il monitoraggio della risorsa idrica è un aspetto di notevole importanza ai fini della tutela delle acque. 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 e D.M. 14/06/17).

Per garantire una fornitura di qualità ottimale ed il pieno rispetto dei requisiti di legge MMS ha sviluppato un piano di controlli che prende in considerazione il ciclo completo dell'acqua potabile: esami microbiologici ed analisi chimiche sono svolte sui campioni prelevati periodicamente alle fonti di approvvigionamento (fiumi, sorgenti e pozzi), ai potabilizzatori,

ai serbatoi intermedi e sulla rete di distribuzione. In particolare, il piano dei controlli sulle reti è elaborato sulla base del DM 14 giugno 2017 e perfezionato prendendo in esame anche le caratteristiche dell'acqua distribuita, la complessità e la lunghezza della rete di distribuzione, le criticità gestionali emerse negli anni precedenti ed il numero di abitanti serviti.

Il piano è elaborato su base annuale ed è integrato quando necessario con i controlli non programmati che vengono effettuati per monitorare situazioni contingenti su impianti di trattamento o sulla rete acquedottistica.

ANALISI EFFETTUATE IN LABORATORIO SULLE ACQUE POTABILI

	2019	2020	2021
Numero analisi effettuate	62.128	55.648	58.607
Di cui nelle reti di distribuzione	54.161	50.812	51.486

A conferma della scrupolosità con la quale MMS tutela la propria utenza, le 51.486 analisi nelle reti di distribuzione svolte nel 2021 (+1,3% rispetto al 2020), un numero significativamente maggiore rispetto a quanto richiesto dal D.M.14/06/17. **Di cui, il 99,7% ha dato un risultato conforme rispetto ai limiti di legge.**

Nel 2020 il laboratorio ha ottenuto l'**accreditamento secondo la norma UNI EN ISO 17025** per la determinazione di cloruro, nitrato e solfato e per la ricerca di Escherichia Coli e Batteri Coliformi nell'acqua destinata al consumo umano.

CONTROLLI SU FIBRE DI AMIANTO

La normativa vigente in materia di qualità delle acque destinate al consumo umano (D. Lgs. 31/2001) non prevede limiti rispetto alla presenza di fibre di amianto: in particolare, il Decreto Ministeriale 14 maggio 1996, allegato 3, cita un documento dell'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) in cui si afferma che "... non esiste dunque alcuna prova seria che l'ingestione di amianto sia pericolosa per la salute". L'Oms ha ribadito tale posizione nell'aggiornamento delle sue Linee Guida sulla qualità delle acque potabili del 2011 (Guidelines for drinking-water quality, fourth edition-World Health Organization 2011). La normativa comunitaria e la normativa italiana sono allineate alla posizione OMS e non prevedono limiti per l'eventuale presenza di amianto nell'acqua destinata al consumo umano. Nel 2015 l'Istituto Superiore di Sanità ha ribadito ancora una volta queste posizioni in una propria comunicazione nella quale, fra l'altro, si afferma che: "Sulla base delle conoscenze attuali e delle conclusioni a cui sono giunti enti internazionali di riferimento, la situazione nell'acqua non deve essere percepita come un rischio incombente per la salute pubblica né per quanto riguarda l'eventuale dose di fibre ingerite né per la concentrazione eventualmente trasferita dalla matrice acqua alla matrice aria". Nella stessa comunicazione l'Istituto Superiore di Sanità indica come unico limite di riferimento (non valore di parametro) quello definito dalla US EPA (Ente Protezione Ambientale degli Stati Uniti) pari a 7 milioni di fibre/litro limitatamente alle fibre di lunghezza > a 10 µm.

Sul piano del monitoraggio, MMS effettua da tempo verifiche sull'indice di aggressività dell'acqua destinata al consumo umano, i risultati hanno sempre

fornito un dato tale da escludere la capacità di tali acque di provocare il rilascio delle eventuali fibre di amianto nelle tubazioni.

Nel 2021 la ricerca di fibre di amianto tramite microscopia elettronica a scansione (SEM) è stata condotta su 11 campioni appositamente prelevati in altrettanti acquedotti e in nessuno di essi è stata rilevata presenza di fibre di amianto (risultato inferiore a 1.500 fibre/litro, valore corrispondente alla concentrazione più bassa rilevabile con il metodo utilizzato).

Nel 2021 il laboratorio ha incrementato il numero di prove accreditate secondo la norma UNI EN ISO 17025 portandole ad un totale di 6, di cui 4 microbiologiche e 2 chimiche (22 parametri in totale). L'accreditamento è l'attestazione, da parte di un Ente che agisce quale garante super partes, della competenza, indipendenza e imparzialità dei laboratori di prova. Il percorso intrapreso, iniziato nel 2018, prevede di aumentare progressivamente ogni anno il numero di prove accreditate in modo da arrivare a coprire l'intera gamma delle analisi sull'acqua destinata al consumo umano e di quelle sulle acque depurate.

L'etichetta dell'acqua di rubinetto è presente nelle bollette di MMS. In questo modo, attraverso la bolletta i clienti possono consultare i dati della qualità dell'acqua distribuita nel proprio comune (dati aggiornati ogni tre mesi). Inoltre, viene pubblicata sul sito aziendale.

Annualmente viene poi pubblicato il report "In buone acque" che risponde in maniera esemplare - e con 6 anni di anticipo - alla direttiva UE 2020/2184, che il Parlamento Europeo ha approvato nel dicembre 2020 con l'obiettivo di promuovere la qualità dell'acqua potabile, la tutela della salute umana e la trasparenza delle informazioni. Il report, inoltre, vuole rendere visibile le dimensioni di un servizio, quello idrico, molto spesso "invisibile": ad essere invisibili sono acquedotti e le fognature interrate, gli

impianti di potabilizzazione e depurazione che, ai margini dei centri abitati, costituiscono presenze tanto grandi quanto discrete.

Nella tabella seguente vengono riportati i parametri di qualità dell'acqua distribuita in relazione ai limiti di legge e il confronto tra l'acqua distribuita da Marche Multiservizi ed alcune delle principali acque minerali naturali presenti in commercio. I dati relativi all'acqua potabile sono valori medi di 324 campionamenti effettuati secondo frequenze stabilite in punti di prelievo lungo la rete di distribuzione, come previsto dal piano controllo e sorveglianza del ciclo idrico.

PARAMETRI DI QUALITÀ DELL'ACQUA			
	Acque minerali (min-max)	Limiti per acqua di rubinetto D.Lgs. 31/2001	Territorio MMS
ph	6,5-8,1	6,5-9,5	7,8
Durezza Totale (°F)	1 - 88	50*	28,5
Residuo secco a 180° (mg/l)	22-987	1.500*	401
Sodio (mg/l)	0,3 - 67	200	24
Fluoruri (mg/l)	0,03 - 1	1,5	0,21
Nitrati (mg/l)	1 - 9	50	4,5
Cloruri (mg/l)	0,2-80	250	31

*valore consigliato
confronto effettuato con i dati indicati nelle etichette di 17 acque minerali naturali di larga commercializzazione

Le valutazioni sulla qualità dell'acqua potabile distribuita, in confronto alla qualità dell'acqua minerale, sono effettuate sulla base dei valori di parametri analitici comunemente ricercati presso i punti di campionamento rappresentativi delle reti acquedottistiche: pH, durezza, residuo secco a 180°C, sodio, fluoruri, nitrati, cloruri. I parametri prescelti in gran parte sono indicativi delle componenti saline di cui è opportuno che le acque potabili siano dotate.

L'acqua distribuita da Marche Multiservizi, oltre ad essere **ampiamente conforme ai limiti previsti dalla normativa**, consente di apportare notevoli benefici sia ambientali che economici.

L'Azienda dedica una particolare attenzione alle attività di supporto alla **gestione operativa**

di reti e impianti. Il personale del laboratorio collabora costantemente 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 garantire la qualità microbiologica dell'acqua: una adeguata presenza di cloro deve essere sempre garantita. L'intensificarsi di queste attività di controllo ha 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). Nel 2021, 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 e, conseguentemente la salute dei cittadini.** Infatti, su 51.486 parametri analizzati, sono state solo 179 le non conformità (ovvero lo 0,35%).

Le ordinanze di non potabilità hanno interessato principalmente piccoli comuni, coinvolgendo un minor numero di cittadini rispetto al 2020. Nella quasi totalità dei casi le ordinanze sono legate a problemi agli impianti di disinfezione di piccoli e piccolissimi acquedotti dove, a causa delle basse portate e della localizzazione in zone isolate, il controllo e la regolazione sono generalmente più complessi.

ORDINANZE DI NON POTABILITÀ			
	2019	2020	2021
Cittadini interessati da ordinanze di non potabilità	9.993	4.968	3.293
Numero di ordinanze	22	26	24
Durata ordinanze gg.	3	3	3

Rimane costante la durata media delle ordinanze (3 giorni). Nella maggior parte dei casi la durata delle ordinanze coincide con i tempi tecnici minimi necessari alla ripetizione delle analisi con esito conforme.

CASE DELL'ACQUA

Le Case dell'Acqua sono strutture aperte al pubblico per potersi rifornire di acqua collegata alla rete idrica cittadina. L'acqua non subisce alcun trattamento rispetto a quella che esce dai rubinetti, viene erogata senza filtri o addolcitori, semplicemente resa più fresca grazie a un sistema di refrigerazione e distribuita anche frizzante. A conferma della qualità e sicurezza dell'acqua erogata le oltre 300 analisi giornaliere svolte da MMS e USL. Nel corso del 2021 sono stati **1.702.779 i litri totali erogati** da queste strutture, che corrispondono a circa 1.135.186 bottiglie di plastica da 1,5 litri. Se si considera che in media 25 bottiglie da 1,5 lt. equivalgono a 1 Kg di PET, si può stimare in 45,5 t la quantità di PET non introdotta nell'ambiente. Se si considera che la produzione di un kg di PET comporta generalmente l'emissione in atmosfera di circa 2,3 kg di CO₂, si può stimare in **104,5 tonnellate la riduzione di emissioni dal solo riuso delle bottiglie di plastica.** A queste si aggiungono inoltre le emissioni evitate dal mancato trasporto e smaltimento delle stesse (oltre 100 tCO₂ evitate).

BENEFICI AMBIENTALI DERIVATI DALL'USO DELLE CASSETTE DELL'ACQUA

CASSETTE
DELL'ACQUA

21

LITRI
EROGATI

1.702.779

N. BOTTIGLIE
RISPARMIATE

1.135.186

KG PET
RISPARMIATO

45.407

T CO₂ EVITATE PER
PRODUZIONE PET

104,44

L PETROLIO RISPARMIATI
PER PET

90.815

TIR (EVITATI)

76

LT. CARBURANTE
PER TRASPORTO

18.163

T CO₂ PER IL TRASPORTO

101,23

CASSONETTI IN MENO
DA SVUOTARE

1.419

L'EFFICACIA DEL SERVIZIO DEPURAZIONE

Nel 2021 il 99,9% dei controlli effettuati da ARPAM e MMS sugli impianti di potenzialità nominale minore e maggiore di 10.000 ab/eq hanno dato un risultato al di sotto dei limiti di legge.

Nel 2021 il **numero totale dei controlli** è aumentato rispetto all'anno precedente in quanto, per il depuratore di Borgheria (passato alla categoria di "depuratori superiori ai 100.000 ab/eq") i limiti sono diventati più restrittivi. Il numero dei controlli effettuati da Marche Multiservizi sul COD è **notevolmente superiore a quello minimo richiesto** nelle autorizzazioni allo scarico in quanto tali analisi rientrano anche nel sistema di monitoraggio degli indicatori di prestazione energetica dei depuratori (norma ISO 50001).

NUMERO DI CONTROLLI ANALITICI (BOD5 - COD - SOLIDI SOSPESI TOTALI)			
	2019	2020	2021
In impianti con più di 10.000 ab/eq	429	396	435
In impianti con meno di 10.000 ab/eq	1.746	1.413	1.581
TOTALE CONTROLLI IN IMPIANTI	2.175	1.809	2.016
Percentuale di controlli analitici su impianti di potenzialità nominale maggiore di 10.000 AE che hanno dato un risultato conforme rispetto ai limiti di legge	100%	100%	100%
Percentuale di controlli analitici su impianti di potenzialità nominale minore di 10.000 AE che hanno dato un risultato conforme rispetto ai limiti di legge.	100%	100%	99,8%
% CON RISULTATO CONFORME AI LIMITI DI LEGGE PER PARAMETRI BOD5, COD E SOLIDI SOSPESI TOTALI	100%	100%	99,9%

Con **BOD** (domanda biochimica di ossigeno), si intende la quantità di ossigeno consumato durante un tempo determinato (5 giorni per il BOD5), a una data temperatura, per decomporre le sostanze organiche presenti nell'acqua attraverso l'azione dei batteri (respirazione cellulare). Un'elevata domanda biochimica d'ossigeno è l'indice di un'intensa attività batterica di demolizione organica e può evidenziare la presenza di un inquinamento di tipo organico. Si tratta pertanto di una misura indiretta del carico inquinante. Il suo valore viene espresso in mg/l e %;

Con **COD** (richiesta chimica di ossigeno) si intende la quantità di ossigeno necessaria per la completa ossidazione dei composti organici e inorganici presenti in un campione di acqua. Rappresenta un indice che misura il grado di inquinamento dell'acqua da parte di sostanze ossidabili, principalmente organiche. Il suo valore è espresso in %.

I **SST** (solidi sospesi totali) rappresentano la causa della torbidità dei liquami, s'intendendo la somma dei solidi sospesi e dei solidi filtrabili. Rappresenta la totalità delle sostanze presenti nel campione dopo l'essiccazione a 105°C. Il valore si esprime in mg/l.

Parametri (%)	IMPIANTI GRANDI			IMPIANTI MEDI/PICCOLI		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021
COD	95,5%	95,2%	95,1%	94,4%	95,2%	93,6%
BOD5	97,6%	96,3%	97,3%	97,4%	96,7%	95,8%
Azoto totale	81,7%	80,9%	84,0%	97,6%	97,3%	68,8%
SST	97,7%	96,2%	97,2%	95,5%	95,6%	95,6%
Fosforo (P)*	93,0%	87,7%	91,0%	-	-	-

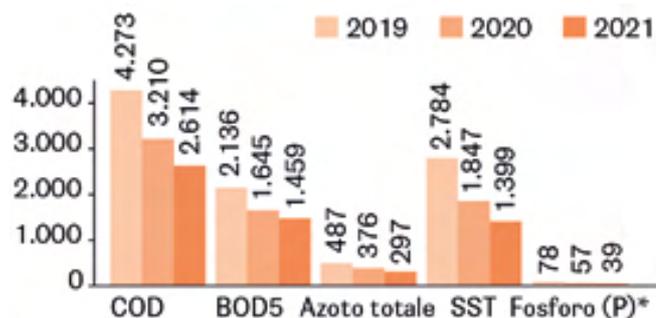
* I dati relativi al fosforo non sono richiesti dalla normativa per i piccoli e medi impianti.

L'efficacia del sistema depurativo è monitorata per tutti gli impianti (grandi, medi, piccoli) con un indicatore di processo (legato ai limiti di legge) "Qualità dell'acqua depurata rispetto ai limiti di legge (limite legge 100%)": il dato nel 2021 di 58,3% (rispetto al 34,5% del 2020) si conferma al di sotto dei limiti di legge del 41,7%. Sono stati adottati limiti più restrittivi per gli impianti medi e le aree sensibili, sulla base del rapporto tra la concentrazione di BOD, COD, SST, azoto totale (quest'ultimo solo per impianti grandi e medi) e ammoniacale, e le concentrazioni massime ammesse dalla legge.

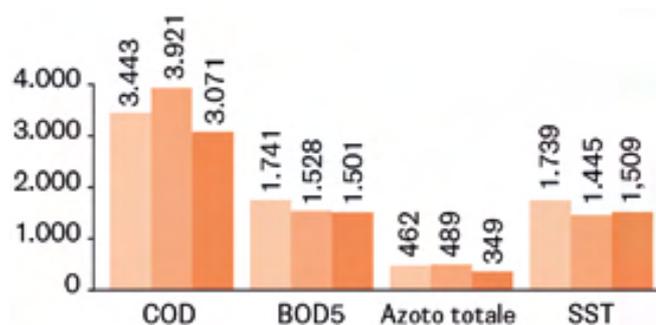
L'IMPIANTO "BORGHERIA" DI PESARO

L'indicatore è relativo agli impianti con più di 10.000 abitanti equivalenti ed è calcolato sulla base del rapporto tra la concentrazione misurata di Bod5, Cod, Sst, azoto ammoniacale, fosforo e azoto totale e le relative concentrazioni massime ammesse dal D. Lgs. 152/2006. Il depuratore ha raddoppiato le sue performance in uscita dall'impianto rispetto agli anni precedenti, passando da 12-13 mg/l di azoto totale e 1,17 di fosforo a 6-7 mg/l di azoto totale e 0,46 mg/l di fosforo.

IMPIANTI GRANDI



IMPIANTI PICCOLI



CONCENTRAZIONI MEDIE ANNUE DELL'IMPIANTO PRINCIPALE DI PESARO "BORGHERIA"					
	limiti di legge*	2019	2020	2021	rispetto al limite di legge
COD (mg/l)	100	27	28	21	21%
BOD5 (mg/l)	20	7	8	6	30%
SST (mg/l)	10	9	12	6,5	65%
Azoto totale (mg/l)	10	12	12	6	60%
Fosforo totale (mg/l)	2	0,7	1,3	0,5	25%

*Variazione limiti di legge 2021 per potenzialità del depuratore da 90.000 AE nel 2020 a > 100.000 nel 2021

VARIAZIONE DEI LIMITI PREVISTI DALLA LEGGE:		
	< 100.000 AE	>100.000 AE
COD (mg/l)	125	100
BOD5 (mg/l)	25	20
SST (mg/l)	35	10
azoto totale (mg/l)	15	10
fosforo totale (mg/l)	2	2

Il depuratore rispetto agli anni precedenti ha raddoppiato le sue performance, passando da un Azoto tot in uscita impianto di 12-13 mg/l e fosforo 1,17 a un azoto tot in uscita impianto di 6-7 mg/l e fosforo di 0,46 mg/l.

Cloruro ferrico, ossigeno liquido e soda sono stati eliminati dal processo già a partire dal 2018 e sono stati ridotti i dosaggi di ipoclorito di sodio e alluminato di sodio, aumentato lo scorso anno a seguito di valori dello scarico elevati.

ACQUISTO DI REATTIVI CHIMICI PER IL SISTEMA DEPURATIVO (T)				
Reattivo chimico	Fase di trattamento	2019	2020	2021
Ipoclorito di sodio	disinfezione	525,11	374,28	184,4
Polielettrolita	disidratazione	74,4	75,08	83,95
Alluminato	abbattimento fosforo/terziario	513,03	307,40	822,25
Cloruro ferrico	-	-	-	-
Ossigeno liquido	ossidazione/nitrificazione	-	-	-
Soda	ossidazione/nitrificazione	-	-	-
Antischiuma*	-	-	1,3	-
TOTALE		1.112,5	758,1	1.090,6

*Talacchio da luglio 2020

Sicurezza e continuità del servizio

SERVIZIO IDRICO

Gli interventi sulle reti idriche sono attivati da Marche Multiservizi a seguito di rilevazioni del sistema di telecontrollo o a seguito di segnalazione di utenti e cittadini al numero di pronto intervento gestito presso il centralino Marche Multiservizi attivo 24 ore su 24.

La delibera 655/2015 Arera, 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 continuità dei servizi. 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 2021 le telefonate ricevute al call center del pronto intervento del SII sono state 24.562 (+4% rispetto al 2020), la percentuale di chiamate che ha avuto risposta entro 120 secondi risulta al di sopra dei livelli minimi fissati dall'ARERA. Il tempo medio di arrivo sul luogo di chiamata mantiene performance ad uno standard elevato (97,7%) nonostante la variazione di metodo per seguire le direttive di Gruppo (dal 2020 tutte le chiamate di rottura sono divenute principali).

SERVIZIO GAS

Pronto intervento

La delibera Arera 569/2019 "Testo Unico delle disposizioni della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2020 2025" (TUDG) stabilisce che l'impresa

CALL CENTER TECNICO - PRONTO INTERVENTO SII			
	2019	2020	2021
Chiamate totali (n)	18.813	23.605	24.562
di cui: chiamate entro lo standard (120 secondi)	18.457	21.994	23.161
SII %	98,1%	93,2%	94,3%

RISULTATI DEL PRONTO INTERVENTO SII			
	2019	2020	2021
Tempo medio di arrivo sul luogo di chiamata (min)	120	97,7	90
Chiamate con tempo di arrivo sul luogo di chiamata entro 120 minuti (%)	97,9%	96,7%	97,7%

distributrice è tenuta al rispetto dell'obbligo di servizio percentuale minimo annuo del 90% di chiamate con tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento entro il tempo massimo di 60 minuti.

I consuntivi di pronto intervento gas confermano il pieno rispetto degli obblighi normativi, in quanto le chiamate con tempo di arrivo sul posto entro 60 minuti si attestano al 98,1% del totale (a fronte di un obbligo di servizio Arera pari al 90%).

Nel corso del 2021 sono stati effettuati 980 interventi. I consuntivi di pronto intervento gas confermano il pieno rispetto degli obblighi normativi, in quanto le chiamate con tempo di arrivo sul posto entro 60 minuti si attestano al 98% del totale (+3,5% rispetto all'anno precedente).

Ispezioni e dispersioni sulla rete gas

Nel 2021 la rete ispezionata rimane significativamente al di sopra dello standard minimo richiesto da Arera (100% della rete in alta e media pressione in tre anni e 100% di quella in bassa pressione in quattro anni).

In seguito al duplice controllo nella rete di Pesaro, la rete è stata ispezionata per il 121% del totale. 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.

Nel 2021 le dispersioni sulla rete di distribuzione gas e allacci interrati registrate su segnalazione di terzi (ogni mille chilometri di rete) sono state 35 contro le 27 registrate nel 2020. Mentre le dispersioni individuate mediante attività di ispezione (ogni mille chilometri di rete) sono state 37 nel 2021 contro le 39 nel 2020.

CALL CENTER TECNICO - PRONTO INTERVENTO GAS			
	2019	2020	2021
Chiamate totali (n)	6.341	7.309	5.599
di cui: entro lo standard (120 secondi)	6.281	7.086	5.426
Gas %	99,1%	96,9%	96,9%

RISULTATI DEL PRONTO INTERVENTO GAS			
	2019	2020	2021
Tempo medio di arrivo sul luogo di chiamata (min)	39	40	45
Chiamate con tempo di arrivo sul luogo di chiamata entro 60 minuti (%)	96,9%	94,7%	98,1%

CONTROLLI SULLA RETE DI DISTRIBUZIONE GAS (%)			
	2019	2020	2021
Alta e media pressione	110,7%	120,3%	112,6%
Bassa pressione	131,5%	134,3%	128,1%
RETE GAS ISPEZIONATA SUL TOTALE	122%	128%	121%

DISPERSIONI GAS RILEVATE SULLA RETE DI DISTRIBUZIONE GAS (%)				
	2019	2020	2021	
Numero di dispersioni sulla rete di distribuzione localizzate a seguito di ispezione per km di rete ispezionata (n)		53	39	37
Numero di dispersioni sulla rete di distribuzione localizzate su segnalazione di terzi per km di rete (n)		44	27	35
TOTALE				
RETE GAS TOTALE (KM)	1.443	1.447	1.448	
RETE GAS ISPEZIONATA (KM)	1.758	1.849	1.750	

DIGITALIZZAZIONE E INNOVAZIONE

HERGORETI: PIATTAFORMA PER LA GESTIONE DELL'ATTIVITÀ SUL CAMPO DEI SISTEMI A RETE

Nel 2020 è stata armonizzata la piattaforma informatica Geocall per la gestione delle attività sul campo dei sistemi a rete, dalla conduzione e manutenzione, all'assistenza tecnica, al pronto intervento sino alla gestione contatori.

Geocall è stata completamente integrata con i sistemi informativi basati su tecnologia Sap ed Esri. Di seguito una sintesi delle principali caratteristiche:

- accesso immediato alle informazioni tecniche degli impianti di utenza;
- inserimento e ricerca dati con accesso diretto ai data base aziendali;
- possibilità di creare, aggiornare, assegnare, consuntivare direttamente da mobile le diverse fasi di lavoro;
- ottimizzazione nel monitoraggio e nella schedulazione degli ordini di lavoro grazie alla qualità dei dati relativi alla tracciabilità delle singole attività (tempo e spazio);
- possibilità di recupero diretto delle letture in campo dei gruppi di misura;
- accesso online e offline alla cartografia;
- accesso e visibilità dei dati inerenti al personale in servizio (es. in orario di reperibilità, fasce di indisponibilità, calendari di lavoro) al fine di ottimizzare la gestione di attività da eseguire sul territorio;
- funzionalità di navigazione verso l'indirizzo della segnalazione telefonica;
- acquisizione e consultazione di documenti multimediali (immagini, pdf, file cad ecc.) con possibilità di allegarli all'ordine di lavoro;

Nel 2021 sono state gestite 6.592 segnalazioni di

pronto intervento e oltre 40 mila interventi di conduzione e manutenzione, per un coinvolgimento di circa 140 dipendenti.

POLO TECNOLOGICO DI TELECONTROLLO DI FORLÌ

Il polo di telecontrollo di Forlì è un centro multi-specializzato, unico in Italia e all'avanguardia a livello europeo: una sala di quasi 400 mq, uno schermo gigante di 60, un sistema 3D per rappresentare gli impianti 200 principali, 160 monitor, 50 stazioni, una squadra di 70 operatori, un call center tecnico di emergenza attivo 24 ore su 24, doppie linee di comunicazione in fibra ottica e un sistema antincendio autonomo a gas. Nella struttura viene telecontrollata in tempo reale la rete acquedottistica, fognaria e di distribuzione gas e teleriscaldamento del Gruppo Hera.

MMS utilizza i servizi del Polo per la ricezione delle segnalazioni del pronto intervento acqua/gas.

Tra i principali progetti innovativi di sviluppo e di evoluzione si evidenzia il progetto d'integrazione al telecontrollo di Marche Multiservizi, iniziato nel 2020 con uno studio per redigere una valutazione tecnico economica di fattibilità, declinato in: analisi di stato di fatto della situazione di campo, dei processi e dell'architettura informatica e valutazione dei protocolli di comunicazione. È stato fatto un progetto pilota su n.4 impianti e la pianificazione è prevista nel prossimo triennio.

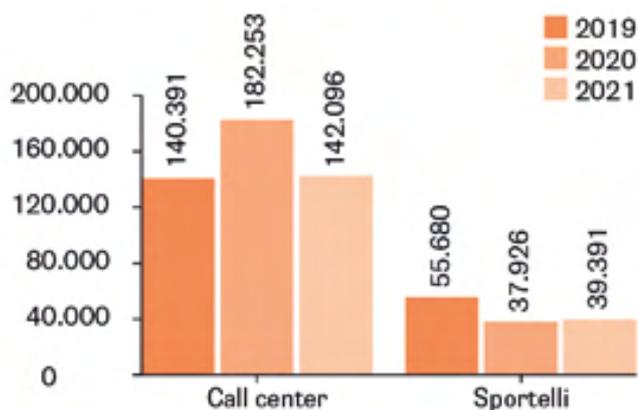
SDG 9: Industria, innovazione e infrastrutture



Le 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, così come ad offrire servizi e soluzioni, ritenendo che la vicinanza al cliente rappresenti uno dei pilastri fondamentali su cui si basa l'azione della società.

CANALI DI CONTATTO TRADIZIONALI E DIGITALI: NUMERO DI CONTATTI



IL CALL CENTER

La risposta alle chiamate è effettuata da call center esterno, collocato nella regione Veneto.

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. Le domande più frequenti sono relative ad informazioni sui servizi erogati, seguono quelle sul contratto delle forniture e quelle sulla verifica dei pagamenti.

Nel 2021 si registra un numero di 142.096 chiamate, in diminuzione rispetto al 2020 di circa il 30%. Il notevole incremento registrato nel 2020, pari a 182.253 chiamate, è riconducibile alla discontinuità nelle abitudini di comportamento dei clienti conseguenza dell'emergenza sanitaria.

SPORTELLO TELEFONICO CLIENTI			
	2019	2020	2021
Tempo medio di attesa al call center (secondi)	49	141	51,8
% di chiamate andate a buon fine	95%	84%	92%
Numero di chiamate al call center	140.391	182.253	142.096

Il superamento del picco registrato nel 2020 ha comportato un miglioramento sia nel dato delle chiamate andate a buon fine, passate da 84% nel 2020 a 92% nel 2021, sia nella percentuale di chiamate con tempi di attesa superiori ai due minuti, scesa al 15,3% rispetto al 31% del 2020.

GLI SPORTELLI

Le presenze registrate complessivamente presso i 19 sportelli distribuiti sul territorio sono state 39.391.

Il dato, in leggera crescita rispetto al 2020, rimane ridotto rispetto agli anni precedenti. Il decremento registrato negli ultimi due anni è dovuto principalmente alla chiusura degli sportelli al pubblico imposta dal Governo per l'emergenza pandemica Covid-19 durante il 2020 e alle limitazioni sul numero consentito di accessi nel rispetto dei protocolli di gestione emergenza nazionali.

SPORTELLO CLIENTI			
	2019	2020	2021
Numero di presenze	55.680	37.926	39.391
Tempo medio di attesa allo sportello	13	14	11
% clienti con tempo di attesa > 40 minuti	5,0%	5,6%	2,9%

Nel 2022 l'azienda proseguirà con azioni volte a contenere la presenza fisica agli sportelli incentivando l'utilizzo di strumenti digitali per l'inoltro delle segnalazioni e richieste da parte dei clienti.

CANALI DIGITALI

La pandemia ha accelerato il cambiamento nelle modalità di approccio al cliente. In questo scenario, i canali digitali dell'Azienda si sono dimostrati pienamente adeguati ed in grado di rispondere prontamente all'impatto delle mutate esigenze garantendo la necessaria continuità di servizio e mantenendo gli elevati standard di qualità abitualmente offerti ai clienti.

I servizi online, infatti, continuano ad affermarsi quale strumento utile ai clienti per vedere le bollette, controllare i consumi, fare segnalazioni, comunicare le autoletture e verificare lo stato di avanzamento delle pratiche.

La gestione dei contatti con il cliente, al di fuori del Call Center e degli sportelli, avviene attraverso i seguenti canali:

- Mail (clienti@gruppomarchemultiservizi.it)
- Posta cartacea
- Portale web (SOL): nuovo sportello online attivato nel 2020.

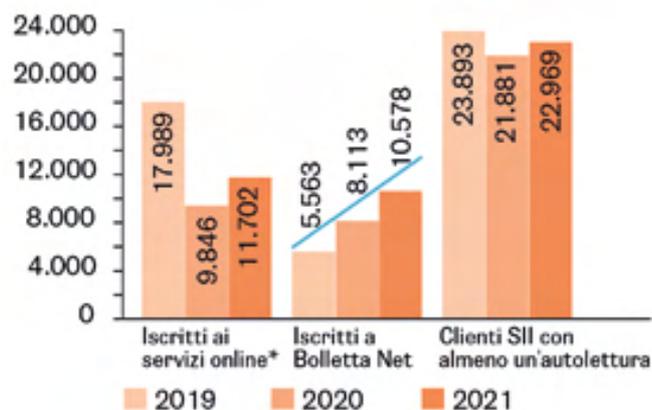
NUMERO DI CONTATTI

	2020	2021
Web ed e-mail	33.788	30.739
Posta, reclami e corrispondenza (fax)	4.435	5.442
Contatti player (P.E.C.) distribuzione gas on /out	5.582	5.751

Anche se in leggera diminuzione rispetto al 2020, l'utilizzo da parte dei clienti dei canali di contatto Web ed e-mail è rimasto significativo anche nel corso del 2021. Gli ottimi risultati raggiunti negli ultimi anni sono conseguenza del percorso di miglioramento continuo intrapreso da MMS sui propri canali digitali, in linea con uno scenario mutevole influenzato dall'emergenza sanitaria.

In continuità con il percorso intrapreso negli anni precedenti, anche nel 2021 sono state attuate azioni mirate volte ad incentivare il ricorso da parte dei clienti agli strumenti di digitalizzazione offerti dall'azienda quali lo sportello on line (+24%), la bolletta elettronica (+30%) e le autoletture (+5).

SERVIZI ONLINE



*La variazione nel n. di clienti iscritti ai servizi online consegue ad una modalità d'estrazione differente. Dal 2020 vengono prese in considerazione le utenze attive.

I valori in miglioramento registrati nel 2021 sono frutto delle campagne di comunicazione messe in atto dall'azienda e della formazione svolta sugli operatori di front e call center a cui viene richiesto di illustrare i benefici derivanti dall'utilizzo degli strumenti digitali.

LA GESTIONE DEI RECLAMI

Nel corso del 2021 l'Azienda ha dato risposta a 5.213 reclami, registrando un notevole incremento rispetto al 2020 (+115%).

	2019	2020	2021
Tempo medio di risposta al reclamo (giorni)	9,1	13,3	8,5
Percentuale di risposte ai reclami entro lo standard	100%	99,3%	99,7%
Num. di reclami ricevuti	1.544	2.410	5.213

Del totale dei reclami ricevuti il 75% ha riguardato il Servizio Idrico, passando dai 1.833 reclami registrati nel 2020 a 3.946 nel 2021. Nonostante tale incremento, il servizio è stato presidiato nel rispetto dei tempi le segnalazioni pervenute, registrando un miglioramento nel tempo medio di risposta, pari a 8,5 giorni nel 2021 rispetto ai 13,3 del 2020 (Impattato dall'emergenza Covid).

3.5 Comunità Locale e Territorio

La comunità locale

La Società, fin dalla sua 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.

La funzione “Rapporti Istituzionali” presidia in maniera continua la relazione con gli Enti locali, con l'obiettivo di mantenere il giusto livello di attenzione al territorio. A tutti gli Enti locali serviti si assicura così un contatto semplice e sempre raggiungibile per ottenere risposte, in tempi appropriati, a domande e problematiche relative ai servizi erogati, garantendo la certezza di interloquire sempre con le persone giuste e di ottenere il riscontro necessario in tempi ragionevoli.

Il 2021, nonostante le disposizioni conseguenti all'emergenza sanitaria, ha visto consolidarsi ulteriormente il modello di servizio a presidio delle relazioni con gli Enti locali. Durante l'anno, infatti, la funzione ha presidiato 95 relazioni in presenza con gli stakeholder locali. Il costante dialogo ha anche consentito di intercettare in tempo reale le nuove esigenze che emergevano dai territori dando loro una risposta tempestiva.



LA RELAZIONE CON L'ASSEMBLEA D'AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE N.1 E CON L'ATA RIFIUTI MARCHE NORD

Il Consorzio tra Enti locali "Autorità di Ambito Territoriale Ottimale (A.A.T.O.) n.1 Marche Nord Pesaro e Urbino" in applicazione dell'art.5 della L.R. 30/2011 è divenuto "Assemblea di Ambito territoriale ottimale (A.A.t.o.) n.1 Marche Nord Pesaro e Urbino". Le sue funzioni comprendono:

1. Le attività di analisi e di ricognizione delle reti acquedottistiche e delle altre componenti del ciclo integrale delle Acque (dalle opere di presa, alla fognatura, alla depurazione).
2. L'adozione del Piano di Ambito, strumento programmatico che definisce gli standard di qualità del servizio, gli investimenti necessari, e le tariffe.
3. L'attività tecnico-amministrativa di controllo sul rispetto della Convenzione.
4. La scelta del soggetto cui verrà affidata la gestione dei Servizi idrici nell'Ambito Ottimale, regolata dai contenuti della Convenzione e del Piano d'Ambito.

L'Assemblea Territoriale d'Ambito –ATA Pesaro Urbino è stata istituita ai sensi della L.R. Marche n. 24/2009 e s.m.i., recante "Disciplina regionale in materia di gestione integrata dei rifiuti e bonifica dei siti inquinanti".

La costituzione dell'ATA è intesa ad assicurare l'esercizio in forma integrata delle funzioni comunali in tema di gestione dei rifiuti urbani e speciali assimilati agli urbani. Entrambi gli Enti operano con funzioni di secondo livello a seguito del trasferimento all'Autorità di regolazione per energia, reti e ambiente (Arera) delle funzioni di regolazione e controllo.

LA RELAZIONE CON LE AUTORITÀ NAZIONALI DI REGOLAZIONE E CONTROLLO

L'autorità nazionale di regolazione che maggiormente incide sulla gestione e sulle attività di MMS è l'Autorità di regolazione per energia, reti e ambiente (Arera). Nel 2021 non ci sono stati procedimenti che hanno coinvolto l'Azienda.

La separazione tra le attività regolate e quelle liberalizzate nei servizi gas

La normativa in materia di unbundling funzionale riveste un ruolo chiave nell'ambito della riforma del settore energia, poiché si prefigge di separare la gestione delle attività regolate da quelle libere, favorendo lo sviluppo della concorrenza. In particolare, le regole di separazione funzionale, disciplinate dall'Autorità di regolazione per energia, reti e ambiente (Arera) con deliberazione 296/2015/R/com, fissano per le imprese verticalmente integrate che operano nei settori dell'energia elettrica e del gas naturale, i presupposti affinché siano garantite:

- la neutralità della gestione delle infrastrutture in concessione;
- la gestione non discriminatoria delle informazioni commercialmente sensibili e rilevanti per il corretto sviluppo della concorrenza;
- l'assenza di sussidi incrociati tra attività, in particolare tra quelle soggette a regolamentazione tariffaria e quelle operate in regime di libero mercato.

In ottemperanza a quanto disposto dalla normativa, Marche Multiservizi SpA, verticalmente integrata nel Gruppo Hera, ha istituito il Gestore Indipendente per le attività di distribuzione del gas naturale.

Al Gestore Indipendente è demandata la concreta realizzazione della separazione funzionale delle attività amministrative, che attua e garantisce attraverso la predisposizione di un Programma di Adempimenti, contenente le misure per perseguire le finalità normative. Il Programma degli adempimenti è aggiornato su base annua e trasmesso all'Autorità entro il 30 giugno di ogni anno. Ai sensi della normativa vigente la Società ha altresì provveduto alla nomina del Responsabile della conformità.

Il Responsabile della conformità verifica l'adeguatezza delle misure e delle procedure aziendali adottate dal Gestore Indipendente e redige una Relazione annuale sulle misure adottate, da trasmettere all'Autorità entro il 30 giugno di ogni anno.

LA COMUNICAZIONE

La comunicazione in ambito sociale e ambientale

La comunicazione sociale ed ambientale del 2021 è stata condizionata dall'emergenza sanitaria. Più che mai quindi i driver di comunicazione adottati sono stati la vicinanza alla comunità, l'empatia, la semplicità, la trasmissione del concetto che "noi ci siamo".

L'informazione è stata veicolata con un tono caldo, leggero, ottimista: la comunicazione tipicamente vista come di servizio (come fare bene la raccolta differenziata per esempio) è stata una occasione per strappare un sorriso, per porre l'azienda a fianco del cittadino.

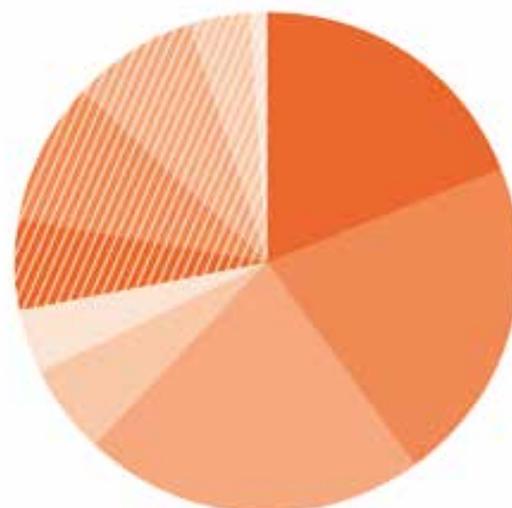
Il sito web aziendale

È costante l'impegno di MMS nel garantire una comunicazione web efficace, che risponda in pieno alle aspettative di trasparenza dei vari stakeholder e che sia in linea con i principi della sostenibilità, da sempre nel DNA dell'azienda. Il portale www.gruppomarchemultiservizi.it rappresenta un importante strumento di comunicazione e di interazione tra azienda e cittadini, che offre un servizio in continuo aggiornamento.

MMS IN INTERNET			
tipo di accesso	2019	2020	2021
Accessi totali al sito internet	152.909	196.910	185.203
Visitatori Unici	88.407	108.958	107.345
Media accessi mensili	12.742	16.409	15.434
Media visitatori unici mensili	7.367	9.080	8.945
Visualizzazioni di pagine complessive	571.907	660.381	575.870
Media pagine visualizzate mensilmente	47.659	55.032	47.989

Nel 2021 le sezioni del sito maggiormente visualizzate sono state l'area Ambiente e Acqua, che hanno totalizzato oltre 200 mila visualizzazioni.

VISUALIZZAZIONI SITO MMS 2021



Homepage 19%	Dove siamo 6%
Acqua 21%	Chi siamo 9%
Ambiente 22%	News & Media 8%
Fornitori 6%	Comuni 4%
Gas/Energia 4%	Sostenibilità 1%

LA RELAZIONE CON I MEDIA

La funzione Relazioni Esterne gestisce la comunicazione sui mezzi di informazione locali. Questo lavoro si attua attraverso la valorizzazione continua delle tante iniziative dell'Azienda, attraverso la diffusione di comunicati e l'organizzazione di conferenze stampa. Inoltre, cura prontamente le risposte a eventuali posizioni critiche nei confronti dell'Azienda o dei servizi da essa erogati, garantendo un filo diretto, attraverso i media, con il territorio e i clienti. Queste attività vengono svolte in collaborazione con tutte le strutture aziendali. Infine, vengono presidiate le relazioni con gli uffici stampa di enti pubblici e privati, associazioni o terzi per la promozione di attività sviluppate congiuntamente.

Per misurare questo lavoro quotidiano è attiva da tempo un'analisi quali-quantitativa, realizzata da una società esterna specializzata, che monitora costantemente la rassegna nazionale, regionale e locale a 360° (stampa, web e audio video). Tutti gli articoli vengono valutati

e pesati in base a specifici criteri, ad esempio per la stampa la diffusione della testata di pubblicazione, la dimensione dell'articolo, la posizione nella pagina, la presenza di foto. I pezzi vengono poi suddivisi in base al loro tono: positivo, neutro o critico.

LA COMUNICAZIONE INTERNA

L'indagine di clima interno

L'indagine di clima interno ha cadenza biennale, l'ultima si è svolta nel 2021 e ha visto la partecipazione di oltre l'80% della popolazione aziendale.

I risultati, in crescita di un punto rispetto al 2019, hanno visto migliorare tutti i driver della qualità a dimostrazione della particolare attenzione che MMS ha nei confronti dei propri lavoratori e della loro soddisfazione.

MMS ha infatti superato il target di soddisfazione ESI, pari a 65, che si è attestato per il 2021 a 72 su 100.

I dipendenti di MMS dal 2020 aderiscono all'iniziativa del gruppo "Herasolidale".

Sono state 42 le adesioni per un totale versato di euro 1.851.

HeraSolidale si pone l'obiettivo di promuovere la solidarietà e il sostegno a progetti sociali e ambientali con il coinvolgimento dei lavoratori del Gruppo Hera, dei clienti e dell'azienda stessa.

Nel 2020 ha preso avvio la quarta edizione del progetto che durerà fino a dicembre 2022. Questa ultima edizione ha visto i dipendenti del Gruppo scegliere attraverso la votazione cinque delle 15 Organizzazioni selezionate dall'azienda secondo i seguenti criteri: notorietà e trasparenza delle attività, contributo a uno o più obiettivi dell'Agenda ONU al 2030 e ambiti di intervento afferenti ai servizi Hera (criterio accessorio).

Novità della quarta edizione di HeraSolidale è l'individuazione di due Onlus a tema sostenibilità ambientale, che si aggiungono alle cinque Onlus e Organizzazioni votate dai lavoratori per un totale di sette Organizzazioni.

Di seguito le sette Organizzazioni apparte-

nenti alla quarta edizione di HeraSolidale e i progetti sostenuti:

- ➔ **ADMO Onlus: "Un donatore per tutti"** mira all'acquisto di tamponi per effettuare le iscrizioni di nuovi potenziali donatori al Registro Italiano Donatori Midollo Osseo attraverso un semplice e veloce prelievo salivare; l'obiettivo è far sì che ogni paziente possa avere accesso al trapianto di midollo.
- ➔ **ANT Italia Onlus: "Bimbi in ANT"** offre assistenza gratuita ai malati oncologici in età pediatrica, per permettere ai bambini di avvalersi delle prestazioni mediche ed infermieristiche specializzate direttamente a casa e supporta psicologicamente tutto il nucleo familiare.
- ➔ **Comunità della Missione di don Bosco – CMB: "Un centro educativo-scolastico in Ghana"** sostiene una scuola di prima alfabetizzazione per bambini, un centro giovanile pomeridiano, un campo estivo e la formazione dei membri CMB. Il sostegno va dall'acquisto del materiale scolastico a quello dei pasti, dal supporto ai costi delle utenze al contributo degli stipendi del personale.
- ➔ **Marevivo Onlus: "Salviamo i nostri mari dalla plastica"** è un progetto di pulizia dei mari italiani attraverso la raccolta dei rifiuti plastici nelle acque dei porti e nei circoli nautici per mezzo di moderne tecnologie, volto quindi a ridurre l'inquinamento marino, promuovendo un modello di economia e di consumo circolare.
- ➔ **Theodora Onlus: "Le speciali visite in ospedale dei Dottor Sogni"** offre ai bambini e ai ragazzi ricoverati a Bologna presso il Policlinico Sant'Orsola-Malpighi e l'Ospedale Bellaria, momenti di gioco e svago permettendo loro di ritrovare la quotidianità e trasformando la stanza dell'ospedale in un luogo più accogliente e familiare.
- ➔ **Treedom Foundation Onlus: "Let's green Madagascar!"** permette di creare un sistema agroforestale integrato in grado di garantire la tutela della biodiversità e la possibilità per le comunità locali di beneficiare dei raccolti attraverso la piantumazione di alberi.

→ **UNHCR: “Un’istruzione per i bambini del Ciad”** garantisce l’accesso all’istruzione primaria ai bambini rifugiati in Ciad lavorando su capienza delle scuole, formazione degli insegnanti, fornitura di materiali didattici, trasporti e sul diritto all’istruzione per le ragazze.

L’EDUCAZIONE AMBIENTALE

MMS promuove da anni numerosi progetti di educazione ambientale in tutto il territorio servito, al fine di sensibilizzare il mondo scolastico e i più giovani sui temi connessi ai servizi.

Numerose sono infatti le attività che ogni anno vengono rinnovate e aggiornate nei contenuti e nella metodologia, sempre coinvolgente e interattiva, anche con visite guidate agli impianti.

Anche nel corso del 2021 non sono stati avviati progetti specifici causa la situazione di incertezza legata al Covid-19. Ciononostante, sono state messe in campo iniziative per attivare un circolo virtuoso di diffusione delle conoscenze.

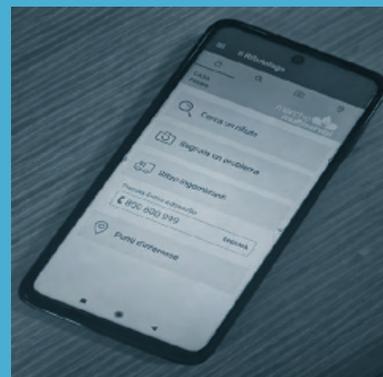
In occasione della **“giornata mondiale della terra”** è stata organizzata un’apertura straordinaria ai Centri di Raccolta in collaborazione con l’istituto Agrario di Urbania che ha fornito le piante di Tagete, un fiore di facile gestione, seminate e coltivate dagli studenti delle scuole e donati a coloro che si recavano ai centri di raccolta. Sono state circa 1.000 le presenze.

Sempre nell’ottica di essere in campo per la cultura ambientale del futuro, l’Azienda anche nel 2021 ha supportato il progetto del Resto del Carlino **“cronisti in classe”** quale ulteriore contributo per i più giovani di approfondire temi di attualità quali la sostenibilità ambientale, il risparmio energetico e lo spreco alimentare.

DOVE LO BUTTO? IL RIFIUTOLOGO. LA DIFFERENZIATA AI TEMPI DELLO SMARTPHONE!

*Dove si buttano le posate di plastica?
E le assi da stiro?
Vuoi segnalare rifiuti abbandonati?
Porti un materiale al Centro di Raccolta
e vuoi sapere gli eventuali sconti previsti
sulla tassa comunale dei rifiuti?*

*La App del Rifiutologo semplifica la raccolta
differenziata e risponde a tutte le tue domande.*



- Informazioni dettagliate su come riciclare ogni scarto, pacchetto o confezione che ti capiterà tra le mani nel pieno rispetto dell'ambiente, anche grazie alla nuova funzionalità di scansione del codice a barre.
- Spiegazioni chiare su come differenziare in modo ecologico i diversi rifiuti (anche quelli ingombranti) in ogni comune servito da Marche Multiservizi.
- Grazie al GPS gli utenti possono trovare il Centro di Raccolta più vicino a te e avere informazioni dettagliate su orari e materiali trattati.
- L'App può essere utilizzata anche per segnalare rifiuti abbandonati. Il Rifiutologo individuerà automaticamente il luogo della segnalazione e invierà in tempo reale un messaggio personalizzato ai tecnici.

Grazie alle informazioni contenute nel Rifiutologo e alle segnalazioni da parte dei clienti il suo utilizzo contribuisce al raggiungimento dei target 11.3, 11.6, 12.2, 12.4, 12.5 e 12.8 dell'Agenda ONU 2030, oltre che - grazie al coinvolgimento dei cittadini - al raggiungimento del target 17.17.

SPONSORIZZAZIONI E LIBERALITÀ

Marche Multiservizi affianca e sostiene le diverse iniziative territoriali. Nel 2021 l'Azienda ha sostenuto progetti per un apporto complessivo di circa 100 mila euro.

TOTALE SPONSORIZZAZIONI E LIBERALITÀ			
	2019	2020	2021
Totale sponsorizzazioni e liberalità	74.507	68.457	100.507
di cui a comunità locale	82%	100%	100%

Sponsorizzazioni e liberalità rappresentano un'ulteriore opportunità per manifestare vicinanza e supporto al territorio. Sono state valorizzate le proposte di realtà in grado di promuovere i principi di solidarietà ed inclusione sociale, di diffondere la cultura della partecipazione e di promuovere coesione sociale.

LIBERALITÀ			
	2019	2020	2021
Cultura	1.000	-	-
Sport	-	-	-
Sociali	26.000	27.000	43.000
Ambientali	2.000	1.450	6.500
TOTALI	29.000	28.450	49.500
di cui a comunità locali	15.500	28.450	49.500

MMS sostiene inoltre le attività culturali del territorio, contribuendo alle diverse iniziative di teatri, cinema e associazioni.

SPONSORIZZAZIONI			
	2019	2020	2021
Cultura	40.007	40.007	51.007
Sport	-	-	-
Sociali	-	-	-
Ambientali	5.500	-	-
TOTALI	45.507	40.007	51.007
di cui a comunità locali	45.507	40.007	51.007

MMS ospita c/o la propria sede iniziative a sostegno delle attività di Associazioni impegnate nel campo della ricerca scientifica, dei servizi ai pazienti e del sostegno alle persone in difficoltà, tra cui:

- ➔ **AISM:** Ospita ogni anno due giornate presso la sede di Via Dei Canonici per distribuire piantine di Gardenia e sacchetti di mele, in cambio di una donazione, il cui ricavato viene destinato all'associazione per scopi assistenziali alle persone con Sclerosi Multipla nel territorio e per sostenere la ricerca scientifica sulla malattia.
- ➔ **“Natale con ANT”:** postazione presso la sede di MMS dove i volontari ANT raccolgono offerte e proponendo regali per un Natale Solidale: in questo modo MMS aiuta in modo concreto le persone malate del territorio che ricevono in modo totalmente gratuito l'assistenza specialistica e professionale dei medici ed infermieri ANT.



INTERVENTI PER IL SOCIALE: L'ACQUA, UNA QUESTIONE GLOBALE

L'acqua è fondamentale per la vita umana, nella maggior parte dei paesi africani, come in Etiopia, i rischi per la salute legati all'utilizzo di acqua non potabile, contaminata da parassiti o insetti vettori di malattie, sono numerosissimi. Senza fonti di acqua pulita e potabile manca l'elemento base per proteggersi adeguatamente e la cronica carenza di acqua favorisce il dilagare di virus, tra cui il COVID-19.

L'Etiopia si trova nell'Africa nordorientale a nord del Kenya, è una Nazione completamente continentale, fra le più popolate e povere del Continente. Wolaita è una zona dove l'acqua è scarsa e solo metà degli abitanti è allacciata all'acquedotto.

MMS Sostiene da anni "Ethiopia's Street Children - Villaggio dei Ragazzi Sorridenti - Onlus" in progetti volti ad assicurare l'accesso all'acqua potabile. L'Azienda si è impegnata nella realizzazione di 3 pozzi e, nel corso del 2021, ha finanziato il ripristino di una rete idrica per favorire l'accesso all'acqua in più villaggi.

Hanno beneficiato di questo intervento ben sette villaggi (Ziga Borkoshe, Bughe Ghennet, Hobiccia Woyde, Hobiccia town, Hobiccia Dighiso e Hobiccia Bongotta): Una comunità composta da circa 25.000 famiglie. Importante considerare inoltre l'impatto positivo sulla manodopera locale.

Obiettivi:

- incrementare l'accesso ad acqua sicura e potabile migliorando le condizioni di salute della popolazione
- ridurre il tasso di mortalità dell'intera comunità grazie all'utilizzo di acqua potabile

La valenza di questo progetto è duplice: non solo un sistema di approvvigionamento idrico è in grado di assicurare il diritto all'acqua a un'intera comunità, ma l'accesso ad acqua sicura e potabile rappresenta la condizione essenziale per la liberazione dalla povertà e dalle malattie.

SDG 6: Garantire a tutti la disponibilità e la gestione sostenibile dell'acqua e delle strutture igienico-sanitarie.







L'APPENNINO. DOVE ACCADONO COSE.

Dice un poeta arabo: “La felicità non è una meta da raggiungere, ma una casa a cui tornare e non è davanti, è dietro. Tornare. Non andare.” Questa frase arriva a bruciapelo all’inizio di un film di Gianni Amelio *La Tenerezza*. E fa venir voglia di provarci. Ma tornare dove? E a fare cosa? Tornate a casa. A fare qualcosa di bello e di grande.

*da La Repubblica, autore
Doris Zaccone*

Andrea e Francesco, classe '87, sono compagni di banco. Vittoria ha 3 anni di più, in un piccolo paese è uno scarto generazionale sufficiente a far prendere direzioni diverse. Ma sua nonna (la Mariannina) abita di fronte alla nonna di Francesco (la Peppina) e ogni tanto ai due capita di giocare insieme. Gli anni passano.

Vittoria parte per Roma, si occupa di eventi importanti e lavora al marketing di brand internazionali. Francesco, dopo la laurea in Scienze Naturali, si è trasferito a Bologna. Scrive per il *National Geographic*. Ma quasi ogni fine settimana torna in paese a mettere musica in un locale storico. Andrea si laurea in Scienze della Comunicazione e decide di rimanere dove è cresciuto, per raccontare le storie dell'entroterra come giornalista.

Nel 2017, i tre si rivedono dopo anni. Tra un ricordo e un altro, prende forma un'idea che fa luccicare gli occhi. “Vogliamo provare ad organizzare qualcosa da noi?”. “Sì, ma cosa?”. “Una cosa figa. Un Festival”. È così che nasce Happennino. **Dalla volontà di tre giovani che nell'epoca dell'iper-connessione e della tecnologia estrema puntano su qualcosa di millenario: il territorio.**

L'Italia è territorio. L'Appennino ne rappresenta la dorsale, in senso geografico e metaforico. È la schiena che regge il Paese da un capo all'altro, con la

sua memoria profonda, genetica. L'Appennino è una terra di frontiera, ai margini del turismo di massa e dei centri industrializzati. Un territorio strutturalmente fragile, sismico. Ma forte delle sue tradizioni e della capacità di resistere ed ingegnarsi. Sull'Appennino ci sono luoghi nascosti che aspettano solo di essere trovati. Ci sono comunità che hanno tanto da dire. Questo festival rappresenta una delle migliori occasioni per ascoltare quelle storie.

Vittoria Podrini, una delle organizzatrici: “L'idea era quella di creare un Festival diffuso sul territorio, per riscoprire e valorizzare i nostri luoghi di Appennino in una dimensione contemporanea, gioiosa e vitale”.

Perché avete messo la lettera acca nel nome?

Lo abbiamo chiamato Happennino pensando al verbo inglese to happen, che significa realizzare, accadere, diventare, esserci. È un festival pieno di accadimenti. Di luoghi, musica, incontri e itinerari per raccontare il nostro territorio.

Quando è nato?

Nel 2018. Una scommessa, un rischio. Un miracolo che si compie. Siamo riusciti a portare qui artisti importanti, di fama internazionale: Maria Antonietta, Franco Arminio, Nada, Giovanni Lindo Ferretti, Dardust, Marco Paolini, Enrico Brizzi, La Rappresentante di Lista, Cristiano Godano. Tutti loro hanno incantato e riempito le piazze, i vicoli e i crinali di quattro piccolissimi borghi dell'entroterra: Sant'Angelo in Vado, Mercatello sul Metauro, Peglio, Borgo Pace, che sono a tutt'oggi

i 4 Comuni dove si svolge il Festival. Fino ad ora molti sono stati gli ospiti illustri, tra questi anche: Airbnb e Lonely Planet, aziende portatrici di visioni in un territorio che ha bisogno di sguardi e parole nuove per raccontarsi.

Quando si pensa all'Appennino spesso vengono in mente solo anziani e nostalgia.

È vero, troppo spesso l'Appennino è oggetto di una narrazione nostalgica, che guarda al passato. Le tradizioni sono certamente l'anima storica di queste zone, qui c'è una profonda sapienza artigianale e umana. Ma le tradizioni devono sapersi contaminare con i nuovi linguaggi. Devono saper parlare alle nuove generazioni che altrimenti non le troveranno appetibili. In questi piccoli borghi ci sono energie creative molto forti che hanno bisogno di canalizzarsi in forme di racconto e fruizione più contemporanee, più digitali e anche più internazionali. Per non continuare a guardare solo al proprio ombelico.”

Il festival fa fatto ripartire in qualche modo l'economia dei borghi coinvolti?

Nei 3 giorni del Festival tutti i borghi sono attivati, quindi anche le strutture ricettive e le attività commerciali lavorano di più (ristoranti, alberghi, b&b, bar). Purtroppo si tratta ancora di un meccanismo “episodico” e non “sistemico”, si fa fatica a comprendere che la cultura possa produrre economia. Gli eventi rappresen-

tano però un volano di sviluppo fondamentale per aree interne come le nostre, confidiamo che intensificando iniziative come Happennino si possa pian piano riuscire a modificare questa mentalità.

Cosa ne pensano gli abitanti?

Qui siamo considerati un po' dei "beniamini". Amministratori e cittadini hanno compreso il senso del nostro progetto e ci sostengono, riceviamo parole di gratitudine da giovani e meno giovani, segno che quando un progetto è centrato e sincero le persone lo riconoscono e lo apprezzano. Anche nei luoghi come i nostri in cui non c'è una grande abitudine a questo tipo di iniziative. La cosa che ci emoziona di più è proprio questo: far scoprire e vivere il nostro territorio non solo ai forestieri, ma anche ai locali. Far capire loro che anche dove apparentemente "non c'è niente", possono invece accadere cose straordinarie.

La prossima sarà la quarta edizione del festival. Cosa troveremo?

Sì, siamo alla quarta volta. Il format è consolidato ed è diventato un appuntamento di rilevanza nazionale. Il 3, 4, 5 settembre contiamo di ospitare artisti importanti ed amati come è successo nelle precedenti edizioni. La felicità non è una meta da raggiungere, ma una casa a cui tornare". L'Appennino è la casa dei nonni e dei nipoti con i cellulari, i tablet

e la voglia di guardare al futuro. Accadano cose nuove in Appennino. Proprio lì, in quei borghi, dentro a quei giardinetti, vicoli e piazze dove Vittoria, Francesco e Andrea giocavano da bambini.





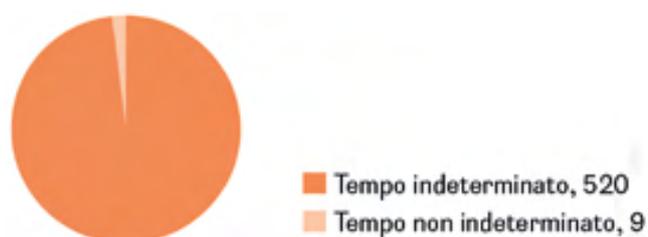
3.6 I lavoratori

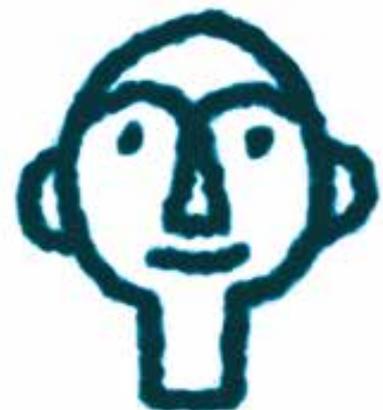
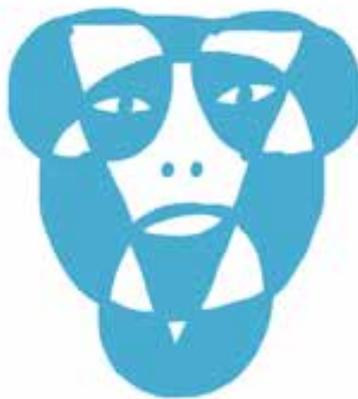
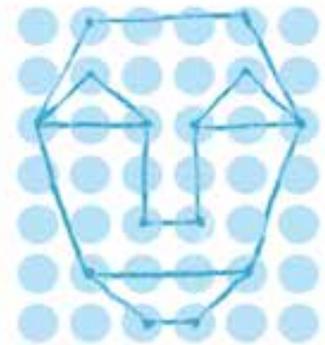
Politiche di gestione, valorizzazione e sviluppo del personale

Il capitale umano rappresenta una risorsa fondamentale per MMS: il raggiungimento dei risultati è possibile grazie all'impegno ed alla qualità del lavoro svolto dai suoi dipendenti.

In media, nel corso del 2021, sono transitati in Azienda 529 lavoratori, di cui solamente 9 inquadrati con contratto a tempo determinato (98,3% indeterminato), a conferma del fatto che MMS mira a stabilizzare i propri lavoratori e che il ricorso agli strumenti di flessibilità è limitato a situazioni di progetti e/o urgenza, non riscontrati nell'anno. Infatti, al 31/12/2021 **il 100% dei lavoratori è inquadrato con contratto a tempo indeterminato**. Si registra una sostanziale stabilità dei lavoratori a tempo indeterminato, grazie al completamento dei percorsi di consolidamento dei dipendenti precedentemente inseriti con contratto a tempo determinato.

NUMERO MEDIO DI LAVORATORI (2021)





NUMERO MEDIO DI LAVORATORI			
	2019	2020	2021*
Tempo indeterminato	580	581	520
Tempo non indeterminato	13	17	9
TOTALE	594	598	529
% lavoratori medi con contratto a tempo indeterminato	97,6%	97,2%	98,3%
TOTALE al 31/12	586	598	522
% lavoratori al 31/12 con contratto a tempo indeterminato	100%	100%	100%

*MMS

Va rilevato che il numero dei dipendenti compreso MMS Falconara è pari a 593 unità.

POLITICHE RETRIBUTIVE

Tutti i dipendenti di Marche Multiservizi sono assunti e inquadrati in base a quanto previsto dai contratti collettivi nazionali (Federmanager, Federgasacqua e Federambiente).

Per l'anno 2021 il premio di risultato di quadri, impiegati e operai è definito nel Contratto Collettivo Integrativo del Gruppo Hera. L'importo del premio è articolato in tre parti e viene attribuito sulla base dei seguenti criteri:

- ➔ per la prima parte, con un peso del 60%, in correlazione all'incremento di redditività prevista dal Gruppo Hera (MOL Consolidato di gruppo);
- ➔ per la seconda parte, con un peso del 20%, in correlazione all'incremento della redditività (MOL/addetti) prevista per ciascun gruppo societario;
- ➔ per la terza parte, con un peso del 20%, sulla base del raggiungimento di specifici obiettivi relativi ad incrementi di produttività, qualità, efficienza e innovazione.

Nel 2021 l'Azienda ha continuato ad utilizzare come sistema premiante per Dirigenti e Quadri la 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 al premio di risultato collettivo, per il personale inquadrato nell'area direttiva, nel 2021 è stato confermato il sistema di retribuzione variabile incentivante definito "indennità di disponibilità" che, sulla base dell'impegno del singolo, viene definita dal Dirigente annualmente.

Relazioni sindacali

I Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro (CCNL) definiscono anche le regole e le modalità per la gestione delle relazioni sindacali nei diversi livelli di rappresentanza: nazionale, territoriale e aziendale.

LAVORATORI A TEMPO INDETERMINATO ISCRITTI A UN SINDACATO PER QUALIFICA

Qualifica	2019	2020	2021*
Dirigenti	-	-	-
Quadri	-	4	4
Impiegati	71	64	56
Operai	138	125	98
TOTALE	209	193	158

*MMS

Per quanto concerne gli accordi di secondo livello, essendo MMS parte del Gruppo Hera, questi vengono siglati in accordo con le organizzazioni sindacali Nazionali. Il 31% dei lavoratori a tempo indeterminato di MMS aderisce a un'organizzazione sindacale.

Il 31% dei lavoratori a tempo indeterminato di MMS aderisce a un'organizzazione sindacale.

Nel corso del 2021 è stato sottoscritto in Marche Multiservizi l'accordo sulle chiusure aziendali e si sono svolti incontri relativi alla verifica delle azioni intraprese per il contenimento e la diffusione della pandemia Covid-19.

Iniziative e percorsi di sviluppo

Nel corso del 2021 sono proseguite le attività relative ai percorsi di sviluppo, in particolare:

- ➔ **Processo di sviluppo e Compensation:**
L'Azienda ha proceduto, come ogni anno, a valutare il personale, seguendo il processo di sviluppo implementato sul gestionale Talent. In dettaglio, 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 (punti di forza e da rafforzare del dipendente rispetto a 9 competenze chiave). Il processo di sviluppo è stato la base per individuare le azioni di sviluppo per le risorse con valutazioni particolarmente positive.

- Pool 360: Le persone che all'interno del processo di sviluppo hanno ottenuto una valutazione superiore ai target di riferimento, entrano a far parte di un gruppo di risorse definite "di talento" alle quali viene data la possibilità di partecipare a corsi di formazione manageriale di alto livello o progetti che potrebbero essere considerati di natura strategica per il Gruppo.

I numeri e l'ambiente di lavoro

La forza lavoro di MMS è equamente distribuita tra i servizi: il 32% è dedicata all'igiene ambientale, il 39% è impegnata nel SII e nella distribuzione del gas e, infine, il 29% è attiva nei servizi di coordinamento, di gestione del cliente e di supporto.

Il 16% del personale di MMS è di genere femminile: un dato in crescita rispetto all'anno precedente.

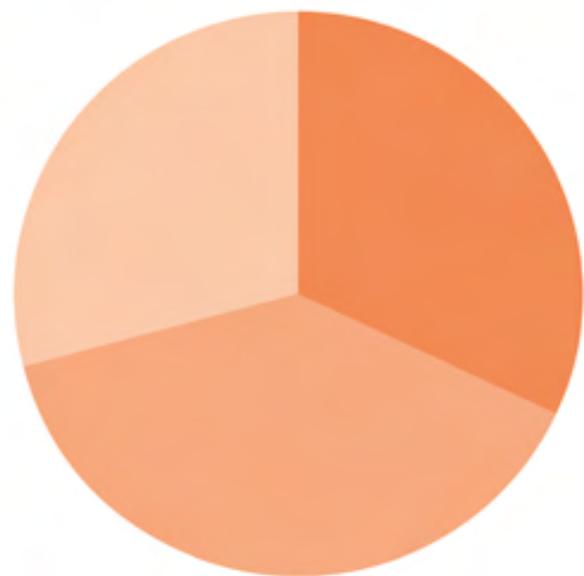
In media, nel 2021 il 98,3% dei lavoratori di MMS è inquadrato con contratto a tempo indeterminato, a conferma del fatto che MMS mira a stabilizzare i propri lavoratori e che il ricorso agli strumenti di flessibilità è limitato a situazioni di progetti e/o urgenza, non riscontrati nell'anno.

I dati relativi al personale si riferiscono alla consistenza degli organici a fine periodo (al 31/12/2021) ("Head Count").

Al 31/12/2021 MMS conta 522 dipendenti, 100% con contratto a tempo indeterminato. Di questi il 97,32% è rappresentato da contratti full time e il 2,68% part time.

LAVORATORI PER SERVIZIO DI APPARTENENZA			
Lavoratori a tempo indeterminato	2019	2020	2021*
Servizi a rete	38%	39%	39%
Servizi ambientali	38%	38%	32%
Coordinamento	24%	23%	29%
TOTALE	100%	100%	100%

*MMS



- Ambiente 32%
- Reti 39%
- Coordinamento 29%

I dati relativi al personale si riferiscono alla consistenza degli organici a fine periodo (al 31/12/2021) ("Head Count").

LAVORATORI PRESENTI PER TIPOLOGIA DI CONTRATTO						
	2019		2020		2021*	
	donne	uomini	donne	uomini	donne	uomini
Lavoratori dipendenti a tempo indeterminato	82	504	90	508	83	439
Lavoratori a tempo determinato	-	-	-	-	-	-
Contratti di formazione e lavoro e di inserimento, apprendisti	-	-	-	-	-	-
TOTALE		586		598		522

*MMS

Nel corso del 2021 MMS non ha fatto ricorso a contratti di somministrazione e lavoratori a progetto.

Welfare, diversità e ambiente di lavoro

WELFARE

Nel 2021 tutti i lavoratori sono iscritti al piano di Welfare aziendale, per il quale è stata spesa il 91% della quota destinata. Il Gruppo Hera è stato tra le prime Aziende in Italia a sviluppare tale percorso, dando la possibilità ai lavoratori di destinare una parte del valore del premio di risultato (fino ad un massimo del 50%) in aggiunta alla quota fissa prevista. MMS 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.

Il piano di welfare aziendale di Gruppo è ricco di servizi pensati su misura per aumentare il benessere individuale e familiare di tutti i dipendenti:

- Salute e assistenza sanitaria
- Assicurazione e previdenza
- Sostegno all'istruzione
- Servizi alla persona
- Benessere e sostegno al reddito

Le principali quote messe a disposizione dei lavoratori:

La quota welfare flessibile a disposizione è pari a euro 385 annui a dipendente.

Quota istruzione aggiuntiva per il rimborso delle spese scolastiche comprende:

Premio di risultato

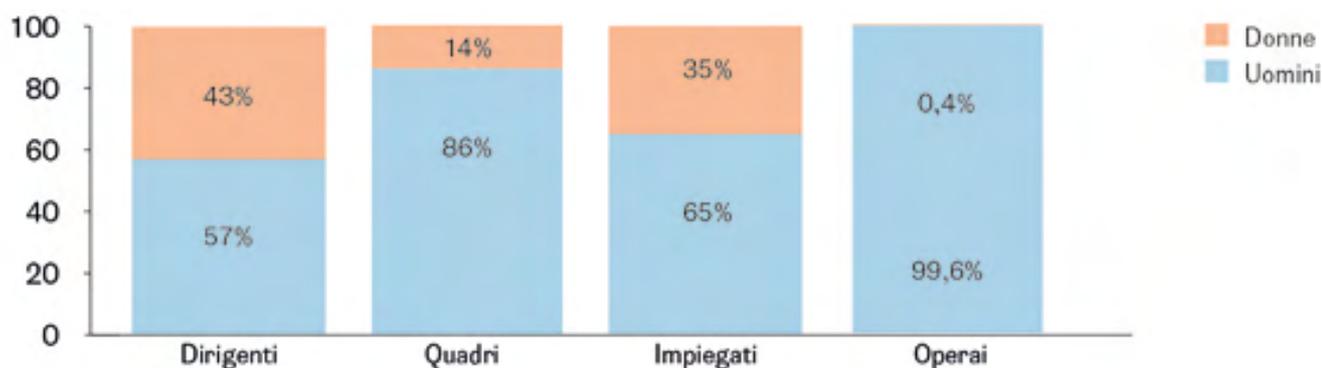
È possibile convertire parte del proprio premio di risultato in un'ulteriore quota welfare. Un'opportunità vantaggiosa perché tutta la porzione di premio che viene convertita in welfare, al massimo il 50%, non subisce alcun aggravio fiscale.

STRUMENTI WELFARE - SPESE SCOLASTICHE	QUOTA / MESE (€)
Nido	90
Scuola materna	50
Scuola primaria	60
Scuola secondaria	70

LAVORATORI PER QUALIFICA / GENERE									
	2019			2020			2021*		
	Uomini	Donne	% Donne	Uomini	Donne	% Donne	Uomini	Donne	% Donne
Dirigenti	5	3	38%	5	3	38%	4	3	43%
Quadri	19	3	14%	20	3	13%	19	3	14%
Impiegati	151	75	33%	151	82	35%	139	76	35%
Operai	329	1	0,3%	332	2	1%	277	1	0,4%
Totale	504	82	14%	508	90	15%	439	83	16%
		586			598			522	

*MMS

COMPOSIZIONE DEL PERSONALE PER QUALIFICA E GENERE



DIVERSITÀ

Al 31/12/2021 l'età media dei lavoratori è di 48,25 anni, mentre l'anzianità media è di 16,83 anni, entrambi i valori in calo rispetto al 2020 di circa un punto percentuale.

Sono 216 i lavoratori tra i 50 e 60 anni di età, un valore in diminuzione rispetto all'anno precedente, che viene compensato da un aumento del personale sotto i 30 anni.

L'84% del personale di MMS è di genere maschile mentre il personale femminile, impiegato per la maggior parte in servizi non operativi, rappresenta il 16% del totale: un dato in crescita di 2 punti % rispetto alla fine del 2020. Il 36% delle donne presenti in Azienda ricopre ruoli direttivi e, tra i dirigenti, la componente femminile è del 43%.

Il rigoroso rispetto dei contratti CCNL garantisce che non esista alcuna differenza e tantomeno discriminazione per genere relativamente alla retribuzione. Altresì non vengono applicate modifiche di salario post congedo parentale. La retribuzione tra uomo e donna in MMS (al netto di bonus, straordinari, ecc) è allineata.

PERSONALE PER CLASSI DI ETÀ %						
	2019		2020		2021*	
	n.	%	n.	%	n	%
< 30 anni	33	6%	50	8%	45	9%
Tra i 30 e i 50 anni	213	36%	214	36%	198	38%
Tra i 50 e i 60 anni	280	48%	270	45%	216	41%
> 60 anni	60	10%	64	11%	63	12%
TOTALE	586	100%	598	100%	522	100%

RETRIBUZIONI MEDIE: UOMINI E DONNE (%UOMO/DONNA)			
	2019	2020	2021
Dirigenti	-7%	-9%	-3%
Quadri	2%	2%	2%
Impiegati	7%	16%	6%
Operai	9%	13%	19%*

*Nel 2021 presente una sola donna nella categoria "operai"

CATEGORIE PROTETTE

MMS riconosce i benefici ed i permessi della Legge 104/1992 ai dipendenti che ne hanno titolo e rispetta pienamente gli obblighi derivanti dalla legge 68/1999 che prevede l'assunzione obbligatoria di personale appartenente alle categorie protette in misura definita dalla legge stessa.

Le persone appartenenti alle categorie protette sono 26, dato leggermente inferiore a quanto previsto dalla normativa (30 sogg.).

Per ovviare tale mancanza è stata stipulata nel 2021 una convenzione con il Centro per l'Impiego di Pesaro per l'assunzione di soggetti appartenenti a queste categorie.

PERSONE APPARTENENTI ALLE CATEGORIE PROTETTE AI SENSI DELLA LEGGE 68/99			
	2019	2020	2021*
art. 3	22	22	21
art. 18	4	4	5
TOTALE	26	26	26

*MMS

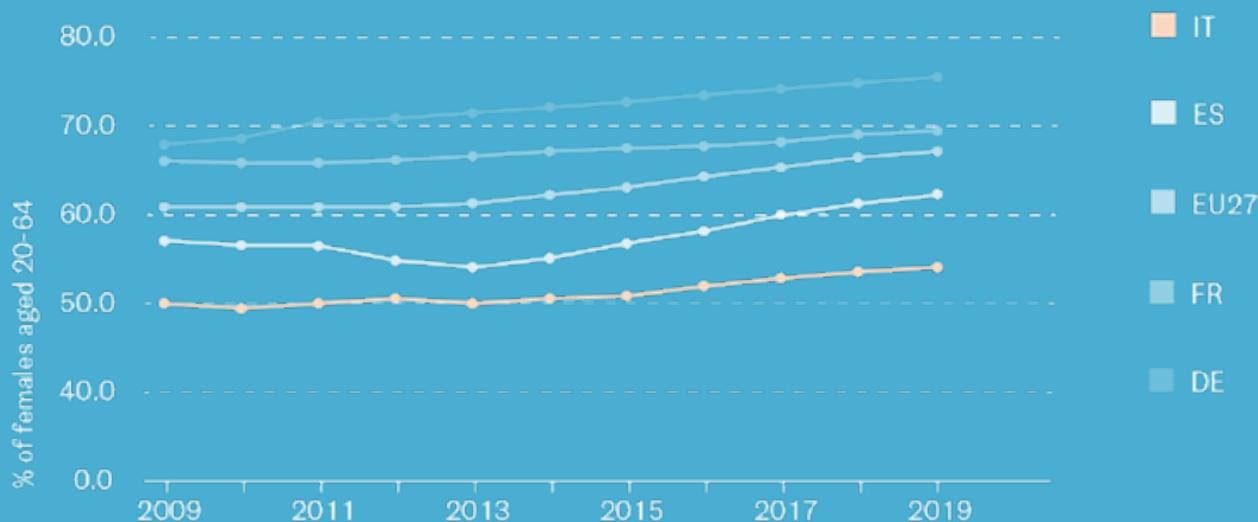
DIVERSITY

“Diventa sempre più necessario nelle aziende il passaggio da una gestione ordinaria della diversità a una visione strategica che, con una logica inclusiva, e superando le tradizionali politiche per le pari opportunità, valorizzi le differenze di genere, età, abilità e cultura quali attivatrici di valore aggiunto, produttività, efficienza, innovazione”.

da Utilitalia -
Rapporto sostenibilità 2021

I dati statistici mostrano che il tasso di partecipazione delle donne al mondo del lavoro in Italia è di molto inferiore rispetto alla media europea. Lo scenario, aggravato durante la pandemia, ha comportato il rallentamento del processo di superamento del gender gap nel mercato del lavoro.

OCCUPAZIONE FEMMINILE IN EUROPA



Fonte: Eurostat - 2009-2019 (% della popolazione in età 20-64 anni)

Nel 2021 In Italia le posizioni manageriali femminili rappresentano solo il 28% del totale, quota che si riduce al 18% se consideriamo le posizioni regolate da un contratto da dirigente, sostanzialmente ferme (0,3%) da 10 anni (fonte INPS).

È quanto emerge dal Rapporto annuale dell'Osservatorio mercato del lavoro e competenze manageriali di 4 Manager presentato a Connex 2021 durante l'incontro dal titolo "Nuovi orizzonti manageriali superare il gender gap: facciamo goal per ripartire".

IN MMS AUMENTANO LE ALTE PROFESSIONALITÀ AL FEMMINILE.

Marche Multiservizi incoraggia la crescita professionale delle donne in ruoli apicali, pari al 50% nel 2021.

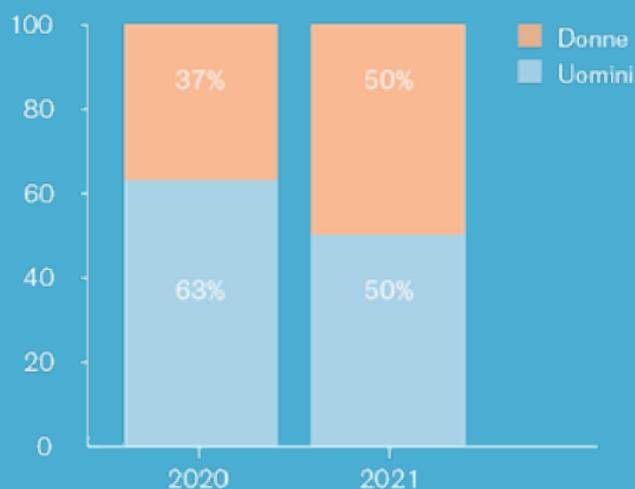
La forte presenza delle donne in ruoli apicali, in crescita del 33% rispetto al 2020, dimostra come MMS stia attivamente perseguendo, attraverso politiche aziendali e azioni concrete, il consolidamento di inclusione e diversità di genere nella cultura aziendale.

MARCHE MULTISERVIZI: % PERSONALE FEMMINILE SUL TOTALE DIRIGENTI, QUADRI E IMPIEGATI DIRETTIVI

38%
Personale femminile sul totale dirigenti, quadri e impiegati direttivi



MARCHE MULTISERVIZI INCORAGGIA LA CRESCITA PROFESSIONALE DELLE DONNE AI RUOLI APICALI, PARI AL 50% NEL 2021.



SDG 5: Raggiungere l'uguaglianza di genere e l'autodeterminazione di tutte le donne e ragazze



AMBIENTE DI LAVORO - INCLUSIONE

Smart-working

Al fine di promuovere una migliore conciliazione tra lavoro e vita privata dal 2019 è stato introdotto in modo strutturato lo smart working (accordo di gruppo Hera).

Durante il periodo COVID-19, iniziato nel 2020, lo smart working è stato esteso a tutti i dipendenti in condizione di prestare il loro contributo da remoto o da sedi diverse da quelle di appartenenza, con le indispensabili eccezioni dovute alle esigenze operative. Tale condizione si è prolungata anche per il 2021 visto lo stato di emergenza ancora in corso.

Complessivamente nel 2021 hanno lavorato in modalità smart 141 dipendenti (+23% rispetto al 2020) con la conseguente destrutturazione dei vincoli connessi a luogo e orario di lavoro, l'autonomia nella definizione delle modalità di lavoro e la focalizzazione sull'obiettivo.

Part-time

L'istituto del part-time, disciplinato dalla legge e dai vigenti CCNL, è caratterizzato dalla volontarietà, reversibilità e compatibilità con le esigenze tecniche, organizzative e produttive dell'azienda. Rappresenta un utile strumento per dare risposta alla flessibilità del lavoro e 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, o da gravi patologie debitamente certificate. Nel 2021, i dipendenti con contratto part-time sono 14 (11 donne e 3 uomini), pari al 2,5% della forza lavoro. Nel corso dell'anno sono state accettate 2 richieste di part-time.

LAVORATORI PER GENERE E TIPO DI CONTRATTO						
	2019		2020		2021*	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Full time	500	70	504	79	436	72
Part time	4	12	4	11	3	11
TOTALE	586		598		522	

*MMS

Congedi parentali

Nell'anno 2021 sono stati fruiti 13 congedi parentali, cinque dei quali di maternità.

CONGEDI PARENTALI USUFRUITI			
	Uomini	Donne	Totale
Numero di congedi usufruiti	1	12	13
Giornate di assenza usufruite	3	863	866
Durata media dei congedi usufruiti (gg)	3	72	66

*MMS

Si evidenzia che sul totale dei congedi parentali l'8% è fruito da lavoratori e il 92% da lavoratrici. La durata media dei congedi fruiti nel 2021 è stata pari a 66 giorni (18 giorni nel 2020). Non si sono verificati mancati rientri a seguito di congedo per maternità (lavoratori che hanno rassegnato le dimissioni entro 3 mesi dal rientro previsto) ed il 100% è ancora dipendente dopo 12 mesi dal rientro.

CRAL (Circolo Ricreativo Aziendale Lavoratori)

Il CRAL è un organo unitario, al servizio del personale dell'azienda e gestito da rappresentanti eletti da tutti i lavoratori. Promuove attività ricreative, culturali, turistiche, sociali e sportive per i propri dipendenti, a cui hanno diritto di partecipare anche i loro familiari ed amici, oltre ai pensionati dell'Azienda. Realizza diverse iniziative, direttamente o mediante convenzioni stipulate in base a criteri che garantiscono 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 MMS			
	2019	2020	2021*
Lavoratori iscritti al circolo ricreativo aziendale sul totale dei dipendenti	507	477	414
Familiari	300	272	238
Pensionati	37	11	11
TOTALE	844	760	663

*Il dato è riferito alla sola MMS

Nel 2021 le attività si sono potute riavviare con l'acquisto di biglietto a prezzo agevolato per i parchi divertimento (acquafan, Mirabilandia ecc.) e l'Iniziativa Hera Summer 2021 a Canazei. Inoltre, il Circolo ha donato agli iscritti il pacco di Natale che è stato acquistato presso imprese artigiane locali, contribuendo così anch'esso a riversare valore nel territorio.

I Fondi Pensione

Gli iscritti ai fondi pensione a dicembre 2021 sono complessivamente 337, pari al 65% dei lavoratori totali di MMS. I principali fondi contrattuali sono: Pegaso per i lavoratori inquadrati nei contratti gas-acqua, Previambiente per coloro che sono inquadrati nel contratto Federambiente, Previdai per i dirigenti.

PERCENTUALE DIPENDENTI ISCRITTI A FONDI PENSIONE		
	2020	2021*
Totale dipendenti iscritti a fondi pensione	252	337
Totale dipendenti	526	522
% Dipendenti iscritti a fondi pensione	47,9%	64,6%

*MMS

TURNOVER

Il tasso di Turnover in uscita per il 2021 si attesta al 4,6%, in diminuzione rispetto al 2020 (7,8% - dato MMS), per effetto della diminuzione del numero di uscite (-25% rispetto al 2020).

Il tasso di turnover complessivo nel 2021 risulta negativo (- 0,2%), dovuto alle 23 assunzioni a fronte di 24 cessazioni. Nello specifico il tasso di turnover femminile si attesta a +3,7% a fronte di quello maschile pari a -0,9% (100% delle uscite rappresentate da uomini prevalentemente operai).

Personale in entrata

Nel 2021 sono state assunte 23 persone di cui 3 con contratto a tempo indeterminato tramite cessione di contratto da Società del Gruppo e 20 lavoratori a tempo determinato dei quali 17 sono stati trasformati nel corso dell'anno a tempo indeterminato. Il tasso di assunzione ha registrato un decremento rispetto allo scorso anno, passando dal 10,7% del 2020 (9,4% dato di Gruppo) al 4,4% nel 2021. L'incidenza delle donne tra il personale in entrata è del 13%, dovuto all'assunzione prevalente di operativi (70%).

A dimostrazione dell'impegno di MMS a sostegno dell'occupazione giovanile le as-

ASSUNZIONI PER GENERE E CLASSI DI ETÀ									
	2019			2020			2021*		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
< 30 Anni	14	2	16	21	6	27	9	2	11
Tra 30 e 50 anni	32	2	34	23	5	28	9	1	10
> 50 Anni	-	-	-	-	-	-	2	-	2
TOTALE	46	4	50	44	11	55	20	3	23
Tasso nuove assunzioni	8,8%			9,4%			4,4%		

*MMS

assunzioni risultano distribuite in modo equo tra le principali classi di età. Il 48% dei lavoratori assunti nel corso dell'anno ha meno di 30 anni (49% nel 2020), il 44% rientra nella fascia tra i 30 e i 50 anni e l'8% ha oltre 50 anni.

Personale in uscita

Il personale in uscita nel 2021 è pari a 24 unità (100% uomini) con età superiore ai 50 anni (circa 80%).

Le cessazioni sono riconducibili per il 42% a pensionamenti, per il 29% a dimissioni e per il restante 29% a licenziamenti (5), inabilità alla funzione (1) e trasferimento ad altra Società del Gruppo Hera (1).

Il tasso di Turnover in uscita per il 2021 si attesta al 4,6%, in diminuzione rispetto al 2020 (6,9%), per effetto della diminuzione del numero di uscite (-25% rispetto al 2020).

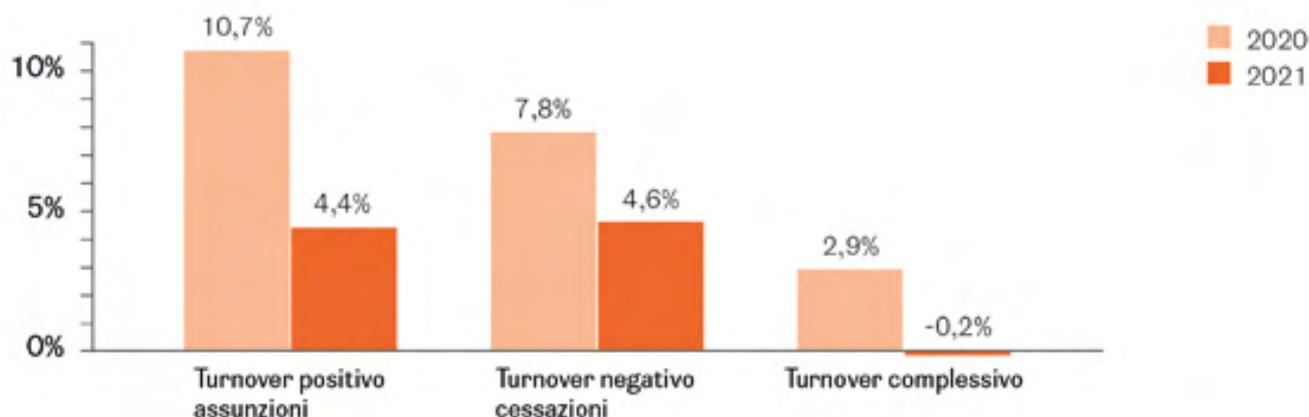
Il tasso di turnover complessivo nel 2021 risulta negativo (- 0,2%), dovuto alle 23 assunzioni a fronte di 24 cessazioni. Nello specifico il tasso di turnover femminile si attesta a +3,7% a fronte di quello maschile pari a -0,9% (100% delle uscite rappresentate da uomini prevalentemente operativi).

USCITE NELL'ANNO PER MOTIVO			
	2019	2020	2021*
Dimissioni	4	4	7
Pensionamenti	27	33	10
Decessi	2	-	-
Licenziamenti	1	1	5
Inabilità alla funzione	1	-	1
Trasferimento	-	2	1
TOTALE	35	40	24

*MMS

USCITE PER CLASSI DI ETÀ						
	2019		2020		2021	
	tot	%	tot	%	tot	%
< 30 anni	1	3%	3	7%	2	8%
tra 30 e 50 anni	3	8%	15	38%	3	13%
tra 50 e 60	10	29%	-	-	8	33%
> 60 anni	21	60%	22	55%	11	46%
TOTALE	35	100%	40	100%	24	100%
tasso di turnover	6,2%		6,9%		4,6%	

*MMS



Nel 2021 si registrano 34 avanzamenti di carriera che, per il 27% hanno riguardato lavoratori con meno di trent'anni, per il 56% tra i 30 e i 50 anni e per il 17% lavoratori con più di 50 anni.

AVANZAMENTI DI CARRIERA							
	2019		2020		2021*		%
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	
Dirigenti	-	1	-	-	-	-	-
Quadri	1	1	-	-	-	-	-
Impiegati	18	8	17	4	6	11	50%
Operai	30	1	23	-	17	-	50%
TOTALE	49	11	40	4	23	11	100%
Totale avanzamenti di carriera		60		44		34	

*MMS

Assenze

Nel 2021 le ore di assenza totali sono diminuite rispetto al 2020.

ORE DI ASSENZA TOTALI (%)			
	2019	2020	2021*
Malattia e ricoveri	53,2%	50,4%	53,1%
Maternità/paternità e congedi parentali	4,3%	8,9%	6,5%
Infortunio	8,6%	4,6%	3,7%
Sciopero	0%	0%	1,4%
Assemblea	0,6%	0%	0,4%
Permesso sindacale	0,6%	0,2%	0,2%
Altro**	32,7%	35,9%	34,6%
TOTALE	100%	100%	100%

*MMS

** Altro: congedo straordinario, legge 104, donazioni del sangue, aspettative non retribuite, congedi parentali etc

ORE DI ASSENZA PRO CAPITE			
	2019	2020	2021*
Malattia e ricoveri	58,1	69,8	69,0
Maternità/paternità e congedi parentali	4,7	12,3	8,4
Infortunio	9,4	6,3	4,9
Sciopero	-	-	1,9
Assemblea	0,6	-	0,6
Permesso sindacale	0,6	0,3	0,3
Altro**	35,8	49,7	45,0
TOTALE	109	138	130
Ore di assenza totali	64.700	82.792	68.770

*MMS

Contenziosi e provvedimenti disciplinari

AL 31/12/2021 sono pendenti tre cause nei confronti di lavoratori. Sono stati 16 i provvedimenti disciplinari applicati nel 2021 nei confronti di lavoratori di MMS. In conformità a quanto indicato nei contratti nazionali di lavoro applicati, si è trattato di richiami verbali o scritti (3 casi), di trattenute sullo stipendio e sospensioni temporanee dal lavoro (8 casi) e di licenziamenti senza preavviso per giusta causa (5 casi).

PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI			
	2019	2020	2021*
Di cui: richiamo scritto	8	4	3
Di cui: trattenute dallo stipendio o sospensioni temporanee dal lavoro	15	11	8
Di cui: licenziamento senza preavviso	-	1	5
TOTALI	23	16	16
Contenziosi : cause pendenti alla fine dell'anno	2	1	3

*MMS

La formazione

Marche Multiservizi mira a mantenere alti gli standard qualitativi delle attività effettuate per garantire a tutti gli stakeholder servizi sempre oltre le aspettative, effettuati in sicurezza e nel rispetto dell'ambiente.

L'Azienda è innanzitutto una realtà fatta di persone, per questo motivo la valorizzazione delle esperienze e lo sviluppo delle competenze dei nostri lavoratori rappresenta un cardine strategico, fondamentale per raggiungere obiettivi aziendali e generare un vantaggio competitivo.

LAVORATORI PER LIVELLO DI ISTRUZIONE			
	2019	2020	2021*
Laurea	16%	18%	19%
Diploma	51%	52%	53%
Licenza media/altro	33%	30%	28%

*MMS

MMS continua a registrare una crescita del livello d'istruzione: il 19% dei dipendenti ha un diploma di laurea, il 53% ha un titolo di diploma di scuola superiore e il 28% è in possesso di licenza media o inferiore.

In aggiunta all'istruzione propria di ogni dipendente MMS offre percorsi formativi finalizzati al miglioramento delle competenze, alla coesione del Gruppo e al benessere aziendale al fine di sviluppare un linguaggio comune, costruito su riferimenti, significati e valori aziendali condivisi.

Sviluppare un contesto gratificante e stimolante che incoraggi senso di appartenenza e ricerca del miglioramento continuo, mobilitando in modo auto-generativo le skills necessarie per lo sviluppo delle competenze e della proattività verso gli obiettivi aziendali garantendo agli stakeholder alti standard qualitativi e una buona gestione del cambiamento.

Tale obiettivo sempre più volto alla trasmissione dei valori aziendali ha visto la modalità didattica cambiare sostanzialmente a causa della pandemia legata al COVID-19 che per la quasi totalità del periodo ha vietato la possibilità di erogare corsi in presenza. Infatti, l'attività formativa ha visto affiancate alle tradizionali metodologie didattiche di formazione in aula, quelle legate alla piattaforma E-Learning e di video conferenza.

FORMAZIONE PER GENERE						
	2019		2020		2021*	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
% lavoratori coinvolti in almeno un corso di formazione	91,9	95,1	95,9	100	98	96,5
Ore di formazione pro capite	31,7	27,9	35,3	24,6	33,6	19,3

PERCENTUALE DI LAVORATORI COINVOLTI IN ALMENO UN CORSO DI FORMAZIONE			
	2019	2020	2021*
Dirigenti	100	100	100
Quadri	95,5	91,3	100
Impiegati	96,9	98,3	99,5
Operai	88,8	95,5	96,2
TOTALE	92,3	96,5	97,8
Totale lavoratori coinvolti in almeno un corso di formazione	541	582	522

*MMS

I lavoratori coinvolti in almeno un corso di formazione sono il 97,8%, di cui il 96,5% delle donne e il 98% uomini. Il buon risultato è conseguente alla realizzazione di iniziative capillari e diffuse tra i lavoratori, tra cui si evidenziano le attività formative straordinarie sopra citate.

MMS anche nel 2021 ha privilegiato la formazione on line e prevede di proseguire su questa linea anche nei prossimi anni, con il principale obiettivo di incrementare la formazione specialistica e accrescere le competenze di ogni singolo dipendente. Infatti, nel corso dell'anno è stato digitalizzato il 100% della popolazione aziendale.

Quanto indicato viene confermato dalle ore di formazione che, per il 2021, sono state 16.711, pari a 31,6 ore pro-capite, un dato nettamente superiore alle 25 ore pro-capite stimate ad inizio anno. Rispettivamente sono state erogate 31,3 ore pro capite per gli uomini e 19,3 per le donne.

ORE DI FORMAZIONE MEDIE PRO-CAPITE

ORE PRO-CAPITE PER CLASSI DI ETÀ			
	2019	2020	2021*
Meno di 30 anni	52,8	46,4	44,2
Tra i 30 e i 50 anni	38,5	38,5	43,4
Tra i 50 e i 60 anni	25,3	29,3	21,2
Oltre i 60 anni	20,4	24,2	16,9
TOTALE	31,2	33,6	31,3

*MMS

ORE PRO-CAPITE PER QUALIFICA			
	2019	2020	2021*
Dirigenti	20,8	48,5	17,2
Quadri	51,2	26,6	34,0
Impiegati	30,9	26,8	21,5
Operai	30,3	38,2	38,7
TOTALE	31,2	33,6	31,3

*MMS

ORE DI FORMAZIONE TOTALI

Nel 2021 le ore totali di formazione sono state 16.711, rispettivamente 1.5071,84 per gli uomini e 1.638,83 per le donne.

La formazione ha riguardato principalmente aspetti Qualità, Sicurezza, Ambiente e Competenze professionali.

ORE DI FORMAZIONE TOTALI PER QUALIFICA			
	2019	2020	2021*
Dirigenti	166	388	121
Quadri	1.127	611	748
Impiegati	6.980	6.369	4.644
Operai	9.986	12.773	11.198
TOTALE	18.259	20.285	16.711

*MMS

ORE DI FORMAZIONE TOTALI PER AREA DI INTERVENTO			
Area di intervento	2019	2020	2021*
Commerciale**	109	126	32
Manageriale	358	589	382
Qualità, sicurezza, ambiente, responsabilità sociale/SA8000	8.946	9.967	9.327
Sistemi informativi	4.059	5.309	1.206
Tecnico operativa	4.784	4.292	5.737
Valori etici e cultura di impresa	4	2	27
TOTALE	18.259	20.285	16.711

*MMS **in tale area rientrano tutte le attività formative su temi specifici rivolti al Servizio Gestione Clienti ed al Servizio Contact Center Clienti.

Valutazione della formazione – Il gradimento dei corsi

In continuità con gli anni passati, anche nel 2021 Marche Multiservizi ha monitorato il gradimento da parte dei partecipanti ai corsi attraverso la compilazione di un questionario in forma totalmente anonima, tale da garantire una maggiore trasparenza ed obiettività da parte del dipendente nella valutazione.

Il valore raggiunto nel 2021 è pari a 4,53, in una scala da 1 a 5. Il dato, superiore a quello registrato nell'anno precedente, mostra un alto indice di gradimento a dimostrazione che i servizi fruiti dai fornitori scelti per erogare i corsi sono stati efficaci.

La valutazione del gradimento è da sempre utilizzata dal servizio Formazione per la scelta e corretto monitoraggio dei fornitori esterni utilizzati nell'erogazione dei corsi.

DIGITALIZZAZIONE E INNOVAZIONE

ATTUAZIONE DEL MODELLO DI ROLE BASED ACCESS CONTROL

RBAC è l'acronimo di Role based access control ed è un concetto che stravolge in meglio la politica di gestione degli accessi, nato all'interno del Gruppo Hera. Nel corso degli ultimi anni sono stati mappati tutti i set abilitativi minimi necessari a lavorare da parte di ogni ruolo aziendalemente mappato in azienda, affidando a ciascun dipendente la maggioranza delle abilitazioni ai sistemi in modalità automatica in base al ruolo aziendale posseduto.

Questo cambio di paradigma ha permesso di minimizzare, fin quasi ad azzerarli, i moduli di accesso ai sistemi che prima dell'avvento di tale iniziativa dovevano essere compilati per fare richiesta di abilitazioni. Inoltre, sono state armonizzate le profilazioni di dipendenti che possiedono lo stesso ruolo aziendale. Nell'ambito dell'iniziativa sono stati definiti i set abilitativi per gli accessi ai sistemi, per ciascun ruolo organizzativo. È stato perciò possibile abilitare di fatto in maniera automatica sia l'accesso ai sistemi di Gruppo, in coerenza con il ruolo organizzativo agito, che le attività di onboarding/leaving e variazioni di ruolo.

PIANO DI CHANGE MANAGEMENT DEL DIGITAL WORKPLACE

Nel 2021, in parallelo all'ulteriore diffusione delle nuove postazioni di lavoro (attività completata con circa 390 postazioni di lavoro sostituite) è terminata la prima fase del piano di change management del Digital Workplace, con il completamento dei workshop applicativi finalizzati alla digitalizzazione dei micro-processi operativi, il mantenimento delle opportunità formative garantite dal portale di e-learning sugli strumenti digitali di Microsoft 365 e la campagna di comunicazione massima a tutta la popolazione coinvolta.

Si è in tal modo costituita una rete di supporto capillare per la progressiva digitalizzazione dei processi, costituita, a livello di gruppo Hera, da 28 guide, oltre 1.000 tutor del Digital Workplace (a copertura di tutti i territori e tutti gli ambiti organizzativi del Gruppo) e una piattaforma di condivisione delle conoscenze ed esperienze maturate, denominata Knowledge platform. La digitalizzazione delle dinamiche di collaborazione e operatività rese possibili attraverso la disponibilità di Microsoft Office 365 e del relativo change management, ha consentito, nel periodo critico dell'emergenza sanitaria, di limitare l'impatto sui processi e sui servizi erogati nonostante il rapido incremento dello smart working necessario per ridurre i rischi per i dipendenti. Con la fine del 2020 è stata inoltre avviata la seconda fase del piano di change management, caratterizzata dall'incremento di scala dei processi oggetto di digitalizzazione (ad esempio la chiusura del bilancio di esercizio), da focus progressivi su strumenti specifici, differenziati per target di popolazione aziendale e relative esigenze e peculiarità, e dal perfezionamento della rete di supporto.

LA DIFFUSIONE DELLA DIGITALIZZAZIONE E DELL'UTILIZZO DEI DATI

Marche Multiservizi ha attivato a partire dal 2019 un programma per la trasformazione digitale in coerenza con la propria strategia e la spinta innovativa verso una utility 4.0.

In MMS il Digital Workplace è rappresentato dagli applicativi di Microsoft 365, che permettono di aumentare la sicurezza, la produttività e la collaborazione tra colleghi. Questi strumenti sono utili sia per la singola persona, sia per lavorare in team: gestire la posta, archiviare i file in sicurezza, collaborare in un team di progetto, condividere documenti e tenere traccia delle attività di gruppo sono solo alcune delle tante funzionalità a cui è possibile accedere.

Il personale è stato coinvolto in un percorso volto a sviluppare e rafforzare le proprie competenze digitali, utilizzando i seguenti contenuti:

- Pillole formative (brevi corsi su temi digitali),
- Tutorial,
- Quiz
- Consigli su libri

Particolare attenzione è stata posta alla **formazione sulla Sicurezza** o “Cyber security”, per informare su quali sono i rischi del web e i comportamenti da adottare di fronte alle possibili minacce è ormai fondamentale per acquisire consapevolezza e utilizzare in modo sicuro gli strumenti digitali.

Salute e sicurezza sul lavoro

SISTEMA DI GESTIONE E LA PROMOZIONE DELLA SALUTE DEI LAVORATORI

MMS ha tra i principi fondanti a prevenzione e la sicurezza sul lavoro; migliorare i comportamenti e accrescere la cultura aziendale a tutti i livelli organizzativi in materia di salute e sicurezza è un obiettivo primario e costante. Prevenire e ridurre al minimo i rischi per la salute e la sicurezza è uno degli impegni della Politica di Marche Multiservizi che si ispira ai valori per lo sviluppo sostenibile espressi nell'Agenda ONU 2030.

Operare al fine di rendere il luogo di lavoro più sicuro e più sano è fondamentale per migliorare la qualità e le condizioni di lavoro, ma anche per promuovere la sostenibilità e la competitività di MMS. Un investimento in ambito salute e sicurezza contribuisce al benessere dei lavoratori ed è efficace in termini di migliore qualità dei servizi offerti e riduzione dei costi.

In questi anni sono state messe in atto diverse iniziative sul tema della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, in particolar modo per quello che riguarda la **cultura della sicurezza e la consapevolezza del rischio**. Queste iniziative, assieme a una continua attività di formazione e addestramento delle persone, a interventi specifici di miglioramento di mezzi e attrezzature, e a una puntuale attività di analisi e investigazione degli infortuni e dei near miss, hanno permesso di raggiungere importanti risultati.

Il 100% dei lavoratori di MMS beneficia di un diffuso sistema di gestione, evidenziando il presidio costante e puntuale dell'azienda sui temi della Salute e Sicurezza sui luoghi di lavoro. Inoltre, dal 2020, l'Azienda ha ottenuto da parte dell'Ente di certificazione DNV-GL la certificazione per la Sicurezza nel rispetto dello standard ISO 45001.

Il processo di identificazione dei pericoli e valutazione dei rischi per la salute e sicurezza viene effettuato in conformità a quanto richiesto dagli articoli 17 (obblighi del datore di lavoro non delegabili), 18 (obblighi del datore di lavoro

LAVORATORI COPERTI DA UN SISTEMA DI GESTIONE DELLA SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

	2019	2020	2021*
Numero Lavoratori coperti da sistema di gestione (dipendenti e non)	514	532	522
% lavoratori coperti da sistema di gestione	100%	100%	100%

*MMS

e dei dirigenti), 28 (oggetto della valutazione dei rischi) e 29 (modalità di effettuazione della valutazione dei rischi) del D. Lgs. 81/2008 Testo unico sulla sicurezza nei luoghi di lavoro.

In particolare, l'art.17 del D. Lgs. 81/2008 assegna al datore di lavoro l'obbligo non delegabile di effettuare la valutazione di tutti i rischi salute e sicurezza presenti nel luogo di lavoro. Per poter svolgere questo processo l'Azienda si avvale della collaborazione del servizio prevenzione e protezione (SPP), RSL, RSPP e del medico competente, che forniscono tutte le informazioni necessarie circa la natura dei rischi, l'organizzazione del lavoro, la descrizione dei processi produttivi. Il Comitato Salute e Sicurezza (CSS), composto dai soggetti sopraccitati, viene quindi utilizzato per sviluppare il processo di identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e individuazione delle misure di prevenzione e protezione.

MMS adotta procedure specifiche del sistema di gestione salute e sicurezza nei luoghi di lavoro per definire ruoli e responsabilità del processo di identificazione dei pericoli e valutazione del rischio.

- Gli obiettivi della valutazione dei rischi sono:
- individuare tutte le fonti di pericolo e valutare la possibile incidenza sui lavoratori al fine di, per quanto possibile, eliminare alla fonte i pericoli o almeno ridurli;
 - se il pericolo non è eliminabile, adottare idonee misure di prevenzione e protezione prediligendo, ove possibile, quelle collettive rispetto a quelle individuali;
 - programmare ed attuare i necessari percorsi di informazione e formazione sui rischi.

PARTECIPAZIONE E CONSULTAZIONE DEI LAVORATORI

Ai fini della partecipazione e consultazione dei lavoratori, MMS dispone di numerosi strumenti di ascolto e scambio di informazioni tra territorio e strutture operative volti a segnalare in modo tempestivo e snello eventuali anomalie riscontrate sul campo.

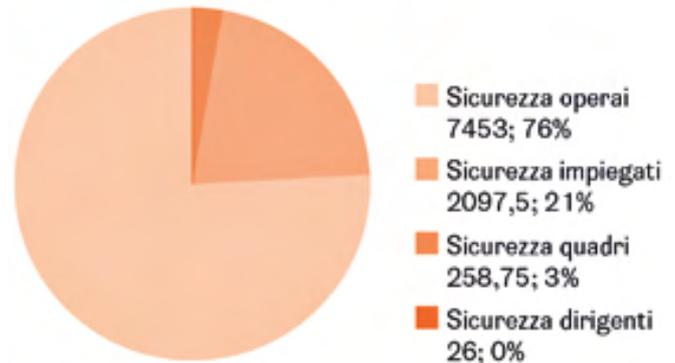
L'Azienda come ogni anno prosegue gli incontri mensili tra RSPP e RLS, alternando metodologie on line alle tradizionali riunioni in presenza. Negli incontri svolti durante il 2021 si è riscontrata una buona partecipazione anche in tema di verifica delle Procedure ed Istruzioni Tecniche di Sistema prettamente legate alla Sicurezza nonché la condivisione di temi specifici, quali:

- adeguatezza DPI
- analisi infortuni ed incidenti
- azioni da introdurre per migliorare l'operatività e la sicurezza degli operativi (si cita come esempio la condivisione sulle modalità di posizionamento dei cartelli stradali all'interno dei mezzi IA utilizzati per la raccolta ramaglie).

Inoltre, nel corso del 2020 è stato attivato il comitato COVID che ha visto attivamente coinvolti tutti i Rappresentati dei Lavoratori per la Sicurezza.

MMS, grazie alla Società Capogruppo, partecipa al sistema di welfare Hextra, volto a valorizzare le opportunità connesse in termini di conoscenza, diffusione e fruibilità dei servizi offerti. Con Hextra è possibile accedere a un network di orientamento e guida per i dipendenti e proporre loro una risposta personalizzata per coloro che cercano una soluzione di assistenza familiare: dall'assistente di base a domicilio all'accoglienza in strutture sanitarie. Un servizio di consulenza e orientamento che collega il dipendente con la rete dei servizi pubblici, privati e con la rete del volontariato, offrendo informazioni sui servizi e sulle procedure da seguire. Sono infine disponibili sempre con Hextra i servizi per il rimborso delle spese sanitarie e/o assistenziali sostenute nonché l'integrazione al fondo di assistenza sanitaria integrativa.

ORE DI FORMAZIONE SICUREZZA



FORMAZIONE IN MATERIA DI SALUTE E SICUREZZA

Per MMS è di fondamentale importanza sviluppare nei lavoratori la consapevolezza dei rischi legati alla propria mansione. Per tale ragione essa individua sempre più percorsi formativi che inducono le persone a sviluppare una maggior consapevolezza di sé modificando i propri comportamenti nella percezione del rischio e nell'essere d'esempio per gli altri.

La formazione sulla sicurezza viene costantemente monitorata per provvedere al fabbisogno formativo come prevista da normativa vigente. Sono, inoltre, previsti percorsi di rafforzamento in merito alle tematiche VDT, Rischio Chimico, Gestione delle Emergenze e tematiche relative ai rischi specifici delle mansioni. Il percorso di Cultura della Sicurezza si pone come obiettivo la consapevolezza del lavoratore affinché sia parte attiva del processo di valutazione dei rischi.

Oltre alla formazione dei lavoratori e delle figure preposte in materia di salute e sicurezza sul lavoro, i sopralluoghi e la presenza sul campo sono puntualmente eseguiti (ad eccezione dei periodi di lock down) con un maggior presidio da parte del servizio Sicurezza. Queste azioni rappresentano il principale strumento per accrescere la cultura e la sensibilità sulla prevenzione e protezione rafforzando competenze e consapevolezza dei lavoratori sui comportamenti da tenere durante l'operatività.

La costante attenzione e l'incremento dei sopralluoghi del servizio SPP in collaborazione con funzioni aziendali ha consentito un maggior controllo sull'operatività.

SERVIZI DI MEDICINA DEL LAVORO

In MMS il servizio di medicina del lavoro viene svolto conformemente a quanto richiesto dalla sezione V (Sorveglianza sanitaria) del D. Lgs. 81/2008. In particolare, è stato individuato e nominato il medico competente operante sul territorio che, sulla base delle informazioni presenti nel documento di valutazione dei rischi per la salute e sicurezza, ha elaborato un protocollo sanitario. Questo documento stabilisce per ciascun ruolo organizzativo quali siano gli accertamenti sanitari necessari per controllare lo stato di salute dei lavoratori ed esprimere il giudizio di idoneità alla mansione specifica assegnata. Le visite mediche vengono effettuate periodicamente a tutti i lavoratori durante l'orario di lavoro, la programmazione delle stesse ed i relativi oneri economici sono a carico del datore di lavoro, così come gli eventuali esami clinici e biologici che ritenuti necessari dal medico competente.

Nell'anno 2021 sono state effettuate: n. 540 visite mediche, con le scadenze previste dal protocollo sanitario. Non vi sono stati casi di dipendenti dichiarati non idonei, mentre sono state evidenziate n. 69 idoneità con limitazioni e 70 con prescrizioni. Sono stati, inoltre, effettuati n. 376 accertamenti sanitari tramite analisi di laboratorio di tipo ematico.

Dagli inizi dell'emergenza Covid-19 l'Azienda ha puntualmente presidiato ed organizzato attività lavorative e metodologie di lavoro nel rispetto dei protocolli nazionali ed aziendali di emergenza. Inoltre, nel corso dell'anno si è provveduto ad aggiornare il protocollo COVID in linea con le modifiche normative.

Oltre alle misure di sicurezza anti-contagio è stato predisposto un Hub Vaccinale aziendale che ha permesso una capillare copertura dei dipendenti 44 dipendenti tra prima e seconda dose di vaccino. Le azioni introdotte hanno fatto sì che non si verificassero focolai generati in azienda. Attualmente una costante comunicazione con i responsabili di servizio li aggiorna su tutte le misure di sicurezza attuate.

La campagna vaccinale è stata condotta nei locali aziendali, in particolare nell'auditorium, dopo che ASUR ha contribuito a indicare le linee guida per renderli idonei. Per l'inoculazione della dose vaccinale è stata coinvolta una ditta specializzata, Biolab di Pesaro, con la quale si è proceduto alla vaccinazione, di tipo Pfizer, dei dipendenti MMS.

Marche Multiservizi è stata la prima dell'intera regione Marche ad effettuare una campagna di vaccinazione in azienda.

ACCERTAMENTI SANITARI (MMS)			
	2019	2020	2021*
Totale visite mediche	527	443	540
Analisi di laboratorio e prestazioni ambulatoriali particolari (esami ematochimici, rx, specialistiche in genere)	1.121	356	540

*MMS

INFORTUNI SUL LAVORO

Gli indicatori specifici, sotto riportati e commentati, rappresentano un segno tangibile dei miglioramenti raggiunti da MMS in questo ambito così rilevante. Infatti, il numero totale degli infortuni registrato nel 2021 è pari a 19, in diminuzione rispetto ai 25 registrati nel 2020 e ai 31 del 2019.

Gli infortuni continuano ad interessare prevalentemente le attività di igiene ambientale e in misura minore i servizi a rete. Questi sono riconducibili alle cause tipiche delle aziende di settore come, ad esempio, movimentazione manuale dei carichi e incidenti stradali. Le professioni maggiormente coinvolte nei micro-infortuni infatti sono quelle del servizio di raccolta rifiuti urbani "porta a porta". Per tutti gli infortuni accaduti nel corso del 2021 il servizio Sicurezza ha effettuato una puntuale analisi e introdotto azioni condivise con dipendente infortunato, RLS, Responsabili di Servizio.

INDICI DI INFORTUNIO

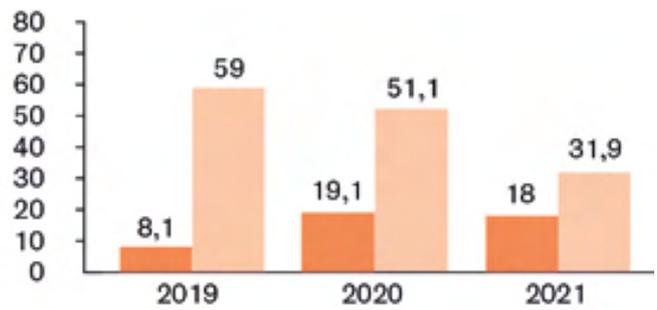
I dati registrano un miglioramento su tutti i fronti evidenziando un trend in diminuzione per gli indici infortunistici ed un trend in aumento per la registrazione dei Near Miss.

L'andamento dell'indice di frequenza e di gravità degli infortuni è in costante miglioramento nell'ultimo triennio. Nello specifico, si registra un indice di frequenza infortunistico pari a 21,24 (in diminuzione rispetto al 2020) e una concomitante riduzione della durata media degli infortuni e dell'indice di gravità, ovvero il rapporto tra i giorni di assenza per infortunio e le ore lavorate, che nel 2021 si attesta a 0,55.

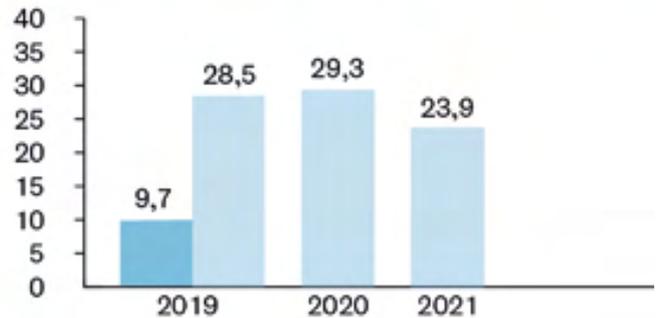
Nel 2021, come negli esercizi precedenti, non si sono verificati né infortuni mortali né infortuni con gravi conseguenze (assenza superiore a sei mesi).

Un tema di assoluta rilevanza ai fini della prevenzione degli infortuni e al miglioramento delle condizioni di salute e sicurezza dei luoghi di lavoro è la capacità di segnalare, raccogliere e analizzare gli incidenti e i mancati infortuni

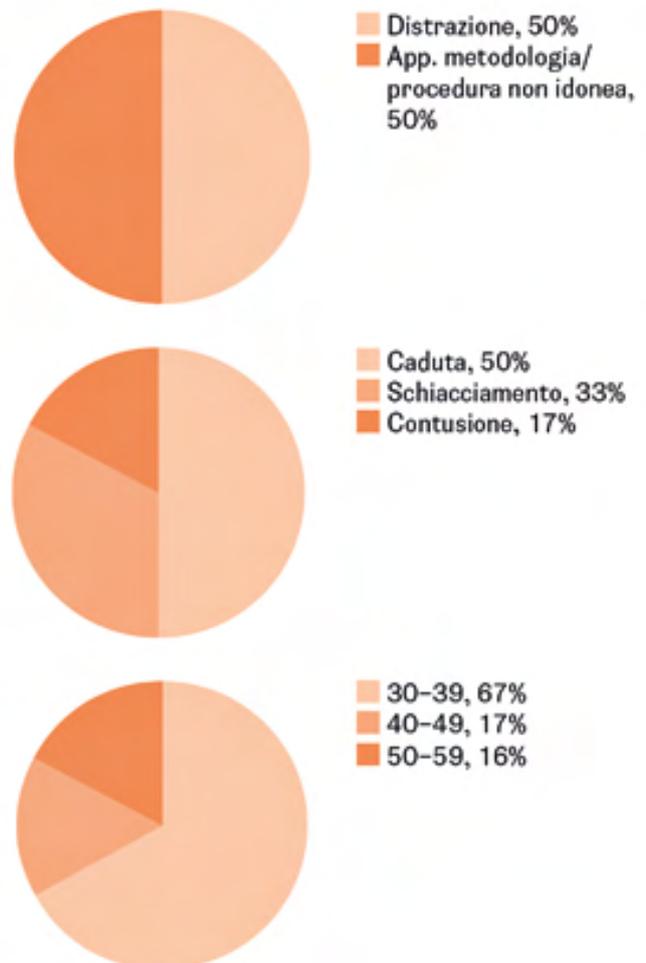
INDICE DI FREQUENZA DI INFORTUNIO PER AREE



■ Servizi a rete ■ Servizi ambientali



■ Uomini ■ Donne



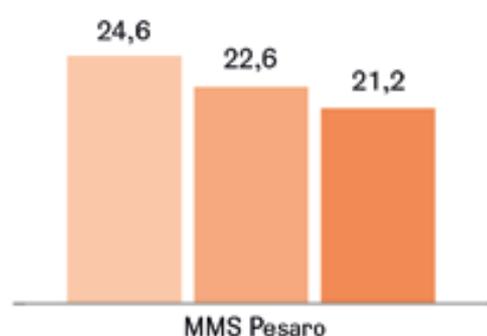
(detti anche near miss). I mancati infortuni sono quegli eventi accidentali accaduti che potenzialmente potevano generare un infortunio.

La loro corretta analisi e investigazione permette di prevenire eventi infortunistici. Anche se in aumento, Le segnalazioni dei mancati infortuni (Near Miss) ricevute nel 2021 risultano ancora limitate, questo dipende principalmente dalla sensibilità degli operatori nel comunicarli nonostante l'Azienda si impegni nell'informare i lavoratori sull'importanza di tali comunicazioni.

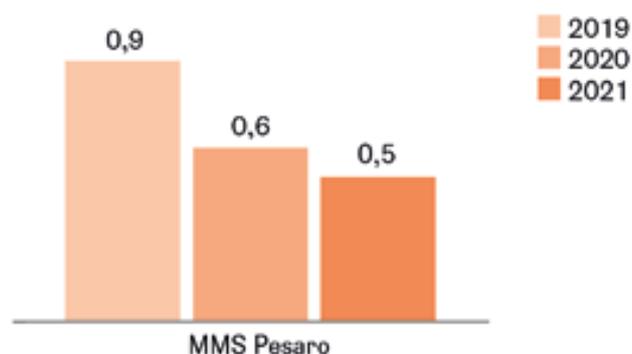
NUMERO INFORTUNI SUL LAVORO				
	2019	2020	2021*	%
Indice di frequenza (n. totale infortuni/ore lavorate x 1.000.000)	24,6	22,6	21,2	-6%
Indice di gravità (gg. di assenza per infortuni/ore lavorate x 1.000)	0,9	0,6	0,6	-14%
Indice di incidenza (gg. assenza per infortuni/n. totale infortuni)	40,9	35,7	35,7	0%
Durata media (gg)	36,7	28,5	26,0	-9%
Numero infortuni sul lavoro registrabili (n)	21	19	19	0%
N. di infortuni in itinere (n)	2	2	6	200%
Near Miss registrati	18	6	25	300%
Numero di ore lavorate	853.642	948.753	894.530	

*MMS

INDICI DI FREQUENZA



INDICI DI GRAVITÀ



Malattie professionali

Nel 2021 sono state registrate 2 malattie professionali.

In MMS sono presenti diverse forme di assistenza sanitaria Integrativa per i lavoratori definite nel rispetto della contrattazione collettiva applicata. In particolare:

- i dipendenti a cui si applica il CCNL Gas Acqua: con effetto dal 1° gennaio 2012 l'assistenza sanitaria Integrativa è assicurata dal fondo FASIE; (solo ai dipendenti iscritti)
- i dipendenti a cui si applica il CCNL dei Servizi Ambientali: con effetto dal 1° ottobre 2014 l'assistenza sanitaria Integrativa è assicurata dal fondo FASDA.; (a tutti i dipendenti ai quali si applica il ccnl IA)
- i dipendenti a cui si applica il CCNL per i Dirigenti delle Imprese dei Servizi di Pubblica Utilità: fin dal 1° ottobre 1996 l'Assistenza Sanitaria Integrativa è assicurata mediante l'iscrizione al FASI. Il Fondo FASI e la Polizza Integrativa al FASI sono estendibili ai familiari dei dirigenti. (Ai Dirigenti iscritti, in MMS sono tutti iscritti)

Nel 2017, in sede di rinnovo CCNL Gas Acqua, è stata istituita la polizza assicurativa in caso di premorienza e invalidità permanente.

NUMERO MALATTIE PROFESSIONALI			
	2019	2020	2021*
Numero di decessi derivanti da malattie professionali	-	-	-
Numero di casi di malattie professionali registrabili	7	4	2

*MMS

SALUTE E SICUREZZA DEI FORNITORI

MMS a partire dal 2019 ha attivato un'apposita procedura di Valutazione dei Fornitori che si pone come obiettivo quello di garantire il presidio costante dei fornitori e sub appaltatori utilizzati nell'erogazione dei propri lavori e servizi operativi.

La procedura prevede un sistema di monitoraggio periodico attraverso Audit in campo e la registrazione delle eventuali anomalie riscontrate tramite apposite check list. Il fornitore è chiamato a rispondere con l'attuazione di azioni correttive in caso di non conformità rilevate. Tale procedura è strettamente legata al sistema di valutazione dei fornitori; nel dettaglio ad ogni fornitore utilizzato da MMS viene attribuito un punteggio in fase di qualifica.

Per il mantenimento dello stesso, il fornitore deve operare nel rispetto dei vincoli contrattuali anche in tema di salute e sicurezza del lavoro. Il mancato rispetto di tali vincoli comporta un decremento del rating del fornitore. In aggiunta è attivo un sistema di rilevazione degli infortuni accaduti al personale dei fornitori contrattualizzati.

I fornitori di servizio appaltati da MMS nel 2021 sono stati oggetto di un ulteriore approfondimento che ne ha migliorato il monitoraggio e la verifica degli adempimenti normativi. La Procedura P749 allinea alle metodologie di valutazione dei fornitori un rinnovato impegno nella comunicazione dei rischi verso l'esterno in linea con i principi dell'Art.26 del D. Lgs. 81 e quelli della ISO 45001.

INFORTUNI DITTE APPALTATRICI E TERZI			
	2019	2020	2021*
Infortuni sul lavoro di lavoratori di ditte appaltatrici e terzi	19	13	5

*MMS

Il coinvolgimento dell'appaltatore, la comunicazione delle policy in termini di ambiente e sicurezza ed il diretto coordinamento delle operazioni, permette un controllo diretto sull'operato e sul monitoraggio delle misure di sicurezza che vengono implementate.

Gli infortuni che hanno interessato i fornitori nell'espletamento delle proprie attività per Marche Multiservizi sono stati 5, in diminuzione rispetto ai 13 registrati nel 2020.

Inoltre, la presenza interna di un Coordinamento della sicurezza in fase di progettazione ed esecuzione dei cantieri consente un continuo e stretto monitoraggio delle operazioni al fine di:

- ottimizzarne tempi e risorse
 - minimizzare i rischi
 - identificare misure di sicurezza pertinenti frutto della collaborazione e della cooperazione tra committente ed appaltatore
 - eliminare o ridurre i rischi di interferenza pianificando il cantiere preventivamente
- L'obiettivo del 2022 è l'introduzione a sistema di una procedura cantieri atta ad ottimizzare ulteriormente il flusso di applicazione previsto dal Tit IV del D. Lgs. 81/08 e smi.

GRI CONTENT INDEX

GRI Sustainability Reporting Standard	Riferimenti Capitolo / Paragrafo	Note
102 INFORMATIVA GENERALE		
PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE		
102-1	Nome dell'organizzazione	Presentazione del Bilancio di sostenibilità - Nota metodologica
102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	1. IL VALORE CONDIVISO / 1.1 Marche Multiservizi 2. LA GESTIONE DELLE RISORSE / 2.2 Il Sistema di Gestione dei rifiuti e l'economia circolare 2. LA GESTIONE DELLE RISORSE / 2.3 La risorsa idrica - Il servizio idrico integrato 2. LA GESTIONE DELLE RISORSE / 2.4 Energia e cambiamenti climatici
102-3	Luogo della sede principale	1. IL VALORE CONDIVISO / 1.1 Marche Multiservizi
102-4	Luogo delle attività	1. IL VALORE CONDIVISO / 1.1 Marche Multiservizi
102-5	Proprietà e forma giuridica	3. LE BASI E LE LEVE ORGANIZZATIVE / 3.1 La Governance
102-6	Mercati serviti	1. IL VALORE CONDIVISO / 1.1 Marche Multiservizi
102-7	Dimensione dell'organizzazione	1. IL VALORE CONDIVISO / 1.1 Marche Multiservizi
102-8	Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	3. LE BASI E LE LEVE ORGANIZZATIVE / 3.6 Le Persone
102-9	Catena di fornitura	3. LE BASI E LE LEVE ORGANIZZATIVE / 3.3 I Fornitori
102-10	Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura	3. LE BASI E LE LEVE ORGANIZZATIVE / 3.3 I Fornitori
102-11	Principio di precauzione	Il principio non viene richiamato in modo esplicito dalle politiche praticate da Marche Multiservizi (attività prevede in ogni caso valutazioni di impatto ambientale per determinate attività / progetti)
102-12	Iniziative esterne	Marche Multiservizi non aderisce direttamente a codici / protocolli o carte pubblicati. Si rinvia al riguardo Il Bilancio di sostenibilità / Dichiarazione Non Finanziaria del Gruppo Hera
102-13	Adesione ad associazioni	
STRATEGIA		
102-14	Dichiarazione di un alto dirigente	Lettera agli stakeholder
ETICA ED INTEGRITÀ		
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	1. IL VALORE CONDIVISO / 1.1 Marche Multiservizi

GOVERNANCE

102-18	Struttura della governance	3. LE BASI E LE LEVE ORGANIZZATIVE / 3.1 La Governance
102-23	Presidente del massimo organo di governo	3. LE BASI E LE LEVE ORGANIZZATIVE / 3.1 La Governance

COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER

102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder	1. IL VALORE CONDIVISO / 1.3 Gli impatti di Marche Multiservizi – Stakeholder e analisi di materialità
102-41	Accordi di contrattazione collettiva	3. LE BASI E LE LEVE ORGANIZZATIVE / 3.6 Le Persone
102-42	Individuazione e selezione degli stakeholder	1. IL VALORE CONDIVISO / 1.3 Gli impatti di Marche Multiservizi – Stakeholder e analisi di materialità
102-43	Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	1. IL VALORE CONDIVISO / 1.3 Gli impatti di Marche Multiservizi – Stakeholder e analisi di materialità
102-44	Temi e criticità chiave sollevati	1. IL VALORE CONDIVISO / 1.3 Gli impatti di Marche Multiservizi – Stakeholder e analisi di materialità

PRATICHE DI RENDICONTAZIONE

102-45	Soggetti inclusi nel bilancio consolidato	Presentazione del Bilancio di sostenibilità - Nota metodologica
102-46	Definizione del contenuto del report e perimetri dei temi	Presentazione del Bilancio di sostenibilità - Nota metodologica
102-47	Elenco dei temi materiali	1. IL VALORE CONDIVISO / 1.3 Gli impatti di Marche Multiservizi – Stakeholder e analisi di materialità
102-48	Revisione delle informazioni	Presentazione del Bilancio di sostenibilità - Nota metodologica
102-49	Modifiche nella rendicontazione	Presentazione del Bilancio di sostenibilità - Nota metodologica
102-50	Periodo di rendicontazione	Presentazione del Bilancio di sostenibilità - Nota metodologica
102-51	Data del report più recente	Presentazione del Bilancio di sostenibilità - Nota metodologica
102-52	Periodicità di rendicontazione	Presentazione del Bilancio di sostenibilità - Nota metodologica
102-53	Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report	Presentazione del Bilancio di sostenibilità - Nota metodologica
102-54	Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standards	Presentazione del Bilancio di sostenibilità - Nota metodologica
102-55	Indice dei contenuti del GRI	Indice contenuti GRI
102-56	Assurance esterna	Relazione della società di revisione

MODALITÀ DI GESTIONE

103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	1. IL VALORE CONDIVISO / 1.3 Gli impatti di Marche Multiservizi – Stakeholder e analisi di materialità
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	1. IL VALORE CONDIVISO / 1.2 Sostenibilità e strategia: la creazione di valore condiviso 2. LA GESTIONE DELLE RISORSE / 2.1 Politiche di gestione servizi e risorse

		3. LE BASI E LE LEVE ORGANIZZATIVE / 3.1 La Governance
		3. LE BASI E LE LEVE ORGANIZZATIVE / 3.3 I Fornitori
		3. LE BASI E LE LEVE ORGANIZZATIVE / 3.5 Comunità Locale e Territorio
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	3. LE BASI E LE LEVE ORGANIZZATIVE / 3.1 La Governance
GRI 200 TEMI ECONOMICI		
201 - PERFORMANCE ECONOMICHE		
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	3. LE BASI E LE LEVE ORGANIZZATIVE / 3.2 Creazione e distribuzione di valore
203 - IMPATTI ECONOMICI INDIRECTI		
203-1	Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati	3. LE BASI E LE LEVE ORGANIZZATIVE / 3.2 Creazione e distribuzione di valore
203-2	Impatti economici indiretti significativi	3. LE BASI E LE LEVE ORGANIZZATIVE / 3.2 Creazione e distribuzione di valore
204- PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO		
204-1	Proporzione di spesa verso fornitori locali	3. LE BASI E LE LEVE ORGANIZZATIVE / 3.2 Creazione e distribuzione di valore
205 - ANTICORRUZIONE		
205-1	Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione	3. LE BASI E LE LEVE ORGANIZZATIVE / 3.1 La Governance
205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	3. LE BASI E LE LEVE ORGANIZZATIVE / 3.1 La Governance
GRI 300 TEMI AMBIENTALI		
302- ENERGIA		
302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	2. LA GESTIONE DELLE RISORSE / 2.4 Energia e cambiamenti climatici
302-3	Intensità energetica	2. LA GESTIONE DELLE RISORSE / 2.4 Energia e cambiamenti climatici
302-4	Riduzione del consumo di energia	2. LA GESTIONE DELLE RISORSE / 2.4 Energia e cambiamenti climatici
303- ACQUA E SCARICHI IDRICI - 2018		
303-1	Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	2. LA GESTIONE DELLE RISORSE / 2.3 La risorsa idrica – Il servizio idrico integrato
303-2	Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua	2. LA GESTIONE DELLE RISORSE / 2.3 La risorsa idrica – Il servizio idrico integrato
303-3	Prelievo idrico	2. LA GESTIONE DELLE RISORSE / 2.3 La risorsa idrica – Il servizio idrico integrato
305- EMISSIONI		
305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	2. LA GESTIONE DELLE RISORSE / 2.4 Energia e cambiamenti climatici
305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	2. LA GESTIONE DELLE RISORSE / 2.4 Energia e cambiamenti climatici
306 -RIFIUTI		
306-1	Produzione di rifiuti e impatti significativi connessi ai rifiuti	2. LA GESTIONE DELLE RISORSE / 2.2 Il Sistema di Gestione dei rifiuti e l'economia circolare
306-2	Gestione degli impatti significativi connessi ai rifiuti	2. LA GESTIONE DELLE RISORSE / 2.2 Il Sistema di Gestione dei rifiuti e l'economia circolare

306-3	Rifiuti prodotti	2. LA GESTIONE DELLE RISORSE / 2.2 Il Sistema di Gestione dei rifiuti e l'economia circolare
306-4	Rifiuti non destinati a smaltimento	2. LA GESTIONE DELLE RISORSE / 2.2 Il Sistema di Gestione dei rifiuti e l'economia circolare
306-5	Rifiuti destinati allo smaltimento	2. LA GESTIONE DELLE RISORSE / 2.2 Il Sistema di Gestione dei rifiuti e l'economia circolare
307 - COMPLIANCE AMBIENTALE		
307-1	Non conformità con leggi e normative in materia ambientale	3. LE BASI E LE LEVE ORGANIZZATIVE / 3.1 La Governance
308 - VALUTAZIONE AMBIENTALE DEI FORNITORI		
308-1	Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali	3. LE BASI E LE LEVE ORGANIZZATIVE / 3.3 I Fornitori
GRI 400 TEMI SOCIALI		
401 - OCCUPAZIONE		
401-1	Nuove assunzioni e turnover	3. LE BASI E LE LEVE ORGANIZZATIVE / 3.6 Le Persone
401-3	Congedo parentale	3. LE BASI E LE LEVE ORGANIZZATIVE / 3.6 Le Persone
403 - SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO - 2018		
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	3. LE BASI E LE LEVE ORGANIZZATIVE / 3.6 Le Persone
403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	3. LE BASI E LE LEVE ORGANIZZATIVE / 3.6 Le Persone
403-3	Servizi di medicina sul lavoro	3. LE BASI E LE LEVE ORGANIZZATIVE / 3.6 Le Persone
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	3. LE BASI E LE LEVE ORGANIZZATIVE / 3.6 Le Persone
403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	3. LE BASI E LE LEVE ORGANIZZATIVE / 3.6 Le Persone
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	3. LE BASI E LE LEVE ORGANIZZATIVE / 3.6 Le Persone
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	3. LE BASI E LE LEVE ORGANIZZATIVE / 3.6 Le Persone
403-8	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	3. LE BASI E LE LEVE ORGANIZZATIVE / 3.6 Le Persone
403-9	Infortuni sul lavoro	3. LE BASI E LE LEVE ORGANIZZATIVE / 3.6 Le Persone
403-10	Malattie professionali	3. LE BASI E LE LEVE ORGANIZZATIVE / 3.6 Le Persone
404 - FORMAZIONE E ISTRUZIONE		
404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	3. LE BASI E LE LEVE ORGANIZZATIVE / 3.6 Le Persone
404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle prestazioni e dello sviluppo di carriera	3. LE BASI E LE LEVE ORGANIZZATIVE / 3.6 Le Persone

405 - DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ		
405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	3. LE BASI E LE LEVE ORGANIZZATIVE / 3.1 La Governance
		3. LE BASI E LE LEVE ORGANIZZATIVE / 3.6 Le Persone
405-2	Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	3. LE BASI E LE LEVE ORGANIZZATIVE / 3.6 Le Persone
413 - COMUNITÀ LOCALI		
413-1	Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locale, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo	3. LE BASI E LE LEVE ORGANIZZATIVE / 3.5 Comunità Locale e Territorio
414 - VALUTAZIONE SOCIALE DEI FORNITORI		
414-1	Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali	3. LE BASI E LE LEVE ORGANIZZATIVE / 3.3 I Fornitori
416 - SALUTE E SICUREZZA DEI CLIENTI		
416-1	Valutazione degli impatti sulla salute e sulla sicurezza per categorie di prodotto e servizi.	3. LE BASI E LE LEVE ORGANIZZATIVE / 3.1 La Governance
		3. LE BASI E LE LEVE ORGANIZZATIVE / 3.4 Il Servizio ai clienti
416-2	Episodi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi	3. LE BASI E LE LEVE ORGANIZZATIVE / 3.1 La Governance
417 - MARKETING ED ETICHETTATURA		
417-2	Episodi di non conformità in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	3. LE BASI E LE LEVE ORGANIZZATIVE / 3.4 Il Servizio ai clienti
419 - COMPLIANCE SOCIO-ECONOMICA		
419-1	Non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica	3. LE BASI E LE LEVE ORGANIZZATIVE / 3.1 La Governance

Relazione della società di revisione indipendente sul Bilancio di sostenibilità

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

Siamo stati incaricati di effettuare un esame limitato (“limited assurance engagement”) del Bilancio di sostenibilità di Marche Multiservizi S.p.A. (di seguito il “Marche Multiservizi” o la “Società”) relativo all’esercizio chiuso al 31 dicembre 2021.

Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di sostenibilità

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione del Bilancio di sostenibilità in conformità ai “Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards” definiti dal GRI - Global Reporting Initiative (“GRI Standards”), come descritto nella sezione “Presentazione del Bilancio di sostenibilità - Nota metodologica” del Bilancio di sostenibilità.

Gli Amministratori sono altresì responsabili per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di un Bilancio di sostenibilità che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli Amministratori sono inoltre responsabili per la definizione degli obiettivi della Società in relazione alla performance di sostenibilità, nonché per l’identificazione degli stakeholder e degli aspetti significativi da rendicontare.

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza 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 qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità del Bilancio di sostenibilità rispetto a quanto richiesto dai GRI Standards. Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri indicati nel “International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information” (di seguito anche “ISAE 3000 Revised”), emanato dall’International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB) per gli incarichi di limited assurance. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che il Bilancio di sostenibilità non contenga errori significativi. Pertanto, il nostro esame ha comportato un’estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di 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.

Le procedure svolte sul Bilancio di sostenibilità si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della Società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nel Bilancio di sostenibilità, nonché analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all’acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

- 1) analisi del processo di definizione dei temi rilevanti 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;

- 2) comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario inclusi nel Bilancio di sostenibilità e i dati e le informazioni incluse nel bilancio di esercizio della Società;
- 3) comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nel Bilancio di sostenibilità.

In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione di Marche Multiservizi S.p.A. e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione del Bilancio di sostenibilità.

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche della Società:

- a livello di Società
 - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nel Bilancio di sostenibilità abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
 - b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.
- Per la sede di Pesaro della Società e per il sito Depuratore di Borgheria (PU), che abbiamo selezionato sulla base delle sua attività e del contributo agli indicatori di prestazione ed ubicazione, abbiamo effettuato visite in loco e riunioni da remoto, nel corso delle quali ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali su base campionaria circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il Bilancio di sostenibilità di Marche Multiservizi S.p.A. relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2021 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dai GRI Standards, come descritto nel paragrafo "Presentazione del Bilancio di sostenibilità - Nota metodologica" del Bilancio di sostenibilità.

Bologna, 14 aprile 2022



Audirevi S.p.A.
Antonio Cocco
Socio

