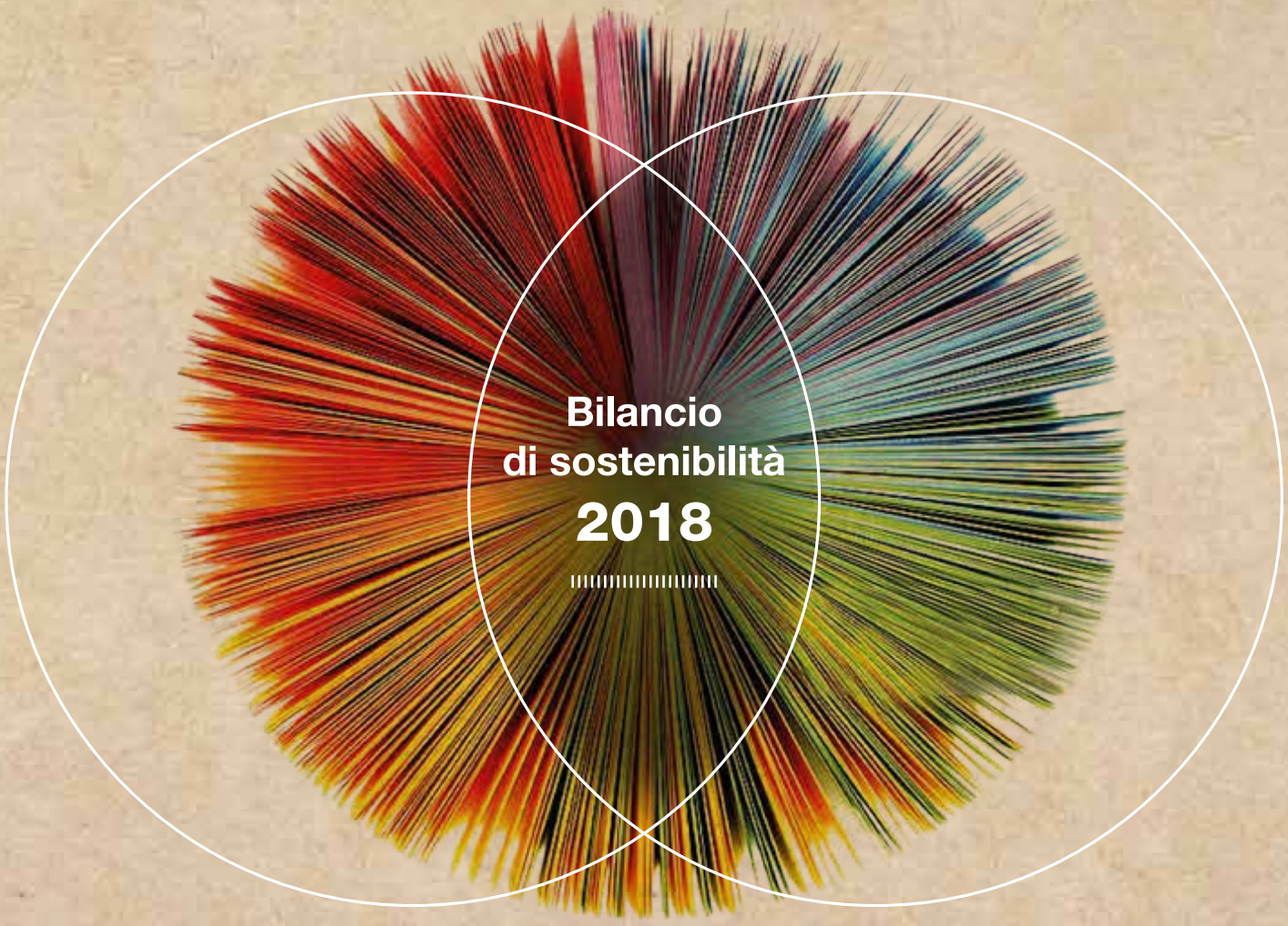


Bilancio di sostenibilità 2018

marche multiservizi

Indice

1 Sostenibilità, strategia e valore

Guida metodologica al bilancio – nota metodologica 5
Chi siamo 10
Sostenibilità per MMS 15
Dialogo con gli stakeholders 20
Valore economico per gli stakeholders 22

2 Clienti

Clienti 26
Costo dei servizi 27
Qualità contrattuale dei servizi 31
Qualità dell'acqua potabile 36
Sicurezza e continuità dei servizi 39
Relazioni con i clienti 40

3 Lavoratori

Lavoratori 44
Diversità e welfare 48
Formazione 50
Salute e sicurezza 53
Remunerazione e incentivi 55
Dialogo interno e relazioni industriali 57

4 Azionisti e finanziatori

Azionisti e finanziatori 61

5 Ambiente e generazioni future

Produzione e distribuzione di acqua 64
Qualità della depurazione 67
I rifiuti raccolti 74
I rifiuti smaltiti e trattati 82
Il consumo e l'efficienza energetica 84
Le emissioni in atmosfera e la flotta 88
Emissioni di gas serra 89
Comunità locale 92

6 Fornitori

Fornitori 97
Ricaduta sul territorio 98
Qualificazione e valutazione 99

Glossario 100
Indice dei contenuti GRI 102
Relazione della società di revisione 106

Un anno di sviluppo sostenibile

Lettera agli Stakeholder

Nel 2017 abbiamo avviato il percorso per individuare la nostra qualificazione di Valore condiviso (Creating Shared Value, CSV), ispirata alle indicazioni offerte da Porter e Kramer e tenendo conto dell'ultima comunicazione UE sulla Rsi: si giunge a creare valore condiviso quando le attività operative che generano margini operativi per l'azienda rispondono anche ai driver dell'agenda globale, ossia a quelle ''call to action'' per il cambiamento verso una crescita sostenibile indicate dall'Agenda ONU 2030 e da altre politiche a livello mondiale, europeo, nazionale e locale.
Questa definizione di Valore condiviso si pone alla base di un nostro nuovo ed evoluto approccio alla sostenibilità.
Tre sono i driver per la creazione di valore condiviso individuati che rappresentano per noi un nuovo punto di riferimento per la riaggregazione dei risultati economici:
(i) uso intelligente dell'energia,
(ii) uso efficiente delle risorse,
(iii) innovazione e contributo allo sviluppo sostenibile del territorio.
Nel 2018 il MOL "a valore condiviso" è stato pari a oltre 11 milioni di euro, in incremento del 4% rispetto all'anno precedente.

MMS per un uso intelligente dell'energia: l'efficienza energetica tra le priorità
Le iniziative realizzate hanno consentito di ridurre i consumi energetici di un ulteriore 4,4% rispetto al 2017, permettendo di raggiungere il traguardo del - 10% rispetto al 2013. Il piano di miglioramento adottato dall'Azienda prevede per il 2020 ulteriori iniziative di efficienza energetica che consentiranno di raggiungere una riduzione dei consumi di energia elettrica, ben oltre le stime iniziali del 5%. Si evidenzia, dal 2018, l'utilizzo esclusivo di energia elettrica rinnovabile per alimentare le attività aziendali, fattore che ha permesso di ridurre considerevolmente le emissioni di CO2 prodotte.

MMS per un uso efficiente delle risorse: un ruolo importante nella transizione verso l'economia circolare
Il 2018 ha segnato un ulteriore miglioramento nel contributo dell'Azienda allo sviluppo dell'economia circolare e al conseguimento anticipato dei relativi obiettivi fissati dalla UE.
La raccolta differenziata, invece, è arrivata al 69,4%%, dato **superiore alla media nazionale**. La V edizione del report "Sulle tracce dei rifiuti" fornisce garanzia ai cittadini dell'effettivo recupero della raccolta differenziata, in incremento e pari al 92,5%. Il report fornisce inoltre un ulteriore contributo per

apprezzare il posizionamento del territorio che serviamo rispetto agli obiettivi di riciclo della UE: il tasso di riciclo complessivo pari al 48% è in buona posizione rispetto all'obiettivo del 55% fissato per il 2025, mentre il tasso di riciclo degli imballaggi con il 68% ha già superato l'obiettivo fissato per l'anno 2025.

Anche nel 2018 è proseguito il nostro forte impegno per la sostenibilità del comparto fognario-depurativo. Gli interventi principali hanno riguardato il depuratore di Urbino, l'avvio dei lavori del depuratore di Pesaro, il completamento delle fognature del centro storico di Pesaro.

MMS per l'innovazione e per lo sviluppo sostenibile del territorio: risultati importanti

La quota distribuita ai fornitori locali è stata pari al 52% del totale, mentre l'indotto occupazionale è stimato in circa 500 persone; tali dati confermano il nostro ruolo primario nello sviluppo del territorio. Relativamente all'indotto occupazionale l'inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati registra un ulteriore incremento nel 2017, arrivando a 49 unità.
In ambito innovazione, di rilievo dell'applicazione della tecnologia "NO DIG" con la quale verranno eseguiti interventi di bonifica e potenziamento di acquedotti, fognature e reti gas.
Per quanto riguarda la digitalizzazione, sono stati installati ulteriori 18.000 contatori elettronici.
È inoltre proseguito l'impegno sui canali digitali di relazione con i clienti, relazioni che sono state caratterizzate dall' incremento dei clienti iscritti ai servizi on-line (19%) e di quelli con la bolletta elettronica (20%).

In conclusione possiamo affermare che si è concluso un anno ricco di risultati importanti, voluti, cercati e conseguiti con coerenza. Ci siamo posti obiettivi in una prospettiva di miglioramento e arricchimento continuo, che nascono da una costante ricerca di nuova progettualità e iniziative per conseguire una crescita duratura, sostenibile del valore dell'impresa e del valore sociale indotto. Per una multiutility come la nostra, lo sviluppo del territorio è la condizione essenziale di vita, da affiancare alla promozione di una nuova educazione civica in una prospettiva di circolarità e di uso efficiente delle risorse. MMS vuole essere protagonista di questa fase di trasformazione.

Massimo Galuzzi
Presidente

Mauro Tiviroli
Amministratore Delegato

1

Sostenibilità, strategia e valore

67,5
milioni di Euro
Valore Aggiunto Distribuito

29,3
milioni di Euro
Investimenti

11
milioni di Euro
a Valore Condiviso

31%
del Mol risponde
all'Agenda Globale
Onu 2030

Guida al bilancio di sostenibilità - nota metodologica

Il Bilancio di Sostenibilità ha la funzione di descrivere la visione e l'approccio di Marche Multiservizi alla Sostenibilità. Un approccio che, dal bilancio 2017, si focalizza sull'obiettivo della creazione di valore condiviso, in modo tale da ricondurre le azioni locali alle priorità definite dell'"Agenda 2030" dell'ONU e agli obiettivi di sviluppo sostenibili ivi definiti. Nel Bilancio di sostenibilità sono adeguatamente descritti i principi che sono alla base delle azioni di MMS, gli obiettivi annunciati, i risultati ottenuti e i target futuri, per valutare e far conoscere le attività di Marche Multiservizi e il valore generato e distribuito sul territorio.
Il bilancio di sostenibilità è uno strumento importante e consolidato del sistema di pianificazione e controllo dell'Azienda approvato dal Consiglio di Amministrazione ed è presentato all'Assemblea dei Soci. Il bilancio di sostenibiltà rappresenta uno strumento fondamentale sia come dialogo con i propri interlocutori (stakeholder), sia come mezzo per la programmazione, la pianificazione e la rendicontazione delle attività e dei risultati raggiunti in ambito economico, ambientale e sociale.

Criteri di rendicontazione

Il Bilancio di sostenibilità è relativo all'esercizio 2018 ed è stata redatto secondo le metodologie ed i principi previsti dai GRI Sustainability Reporting Standards (opzione 'In accordance – core'), pubblicati dal Global Reporting Initiative ('GRI Standards'), che costituiscono ad oggi lo standard più diffuso e riconosciuto a livello internazionale in materia di rendicontazione di informazioni di carattere non finanziario.

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, chiarezza. Gli indicatori di performance utilizzati sono quelli previsti dagli standard di rendicontazione adottati, rappresentativi dei diversi ambiti di sostenibilità e coerenti con l'attività svolta e gli impatti da essa prodotti. In particolare, la scelta di tali indicatori è stata effettuata sulla base dell'analisi di materialità. Nelle diverse sezioni del Bilancio di sostenibilità sono segnalate le informazioni quantitative per le quali è stato fatto ricorso a stime.
Per la predisposizione del prospetto di determinazione e distribuzione del valore aggiunto è stato tenuto in considerazione anche lo "Standard GBS 2013 - Principi di redazione del bilancio sociale" predisposto dal Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale (GBS). Inoltre, il documento è stato costruito sulla base della linea guida AccountAbility 1000 (AA1000) che definisce i passaggi indispensabili per la costruzione dei bilanci sociali e di sostenibilità.

Il perimetro di rendicontazione dei dati e delle informazioni qualitative e quantitative contenuti nel Bilancio di sostenibilità si riferisce alla performance della Società nell'esercizio 2018 e presenta, a fini comparativi, i dati degli esercizi precedenti.
Il presente documento contiene 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 Bilancio di sostenibilità.

Il Bilancio di sostenibilità è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione di Marche Multiservizi in data 11/04/2019 ed è stata sottoposto a revisione di 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).

La revisione legale del Bilancio di esercizio di Marche Multiservizi è effettuata da altro Revisore. La Relazione della società di revisione è riportata alla fine del presente documento.

Struttura del documento

La struttura del bilancio di sostenibilità prevede 6 capitoli, che si aprono con la definizione degli obiettivi proposti ed i relativi risultati raggiunti. Per valorizzarli ulteriormente, quando è possibile, vengono individuati case studies.
Il primo capitolo è dedicato all'identità aziendale e al modo in cui Marche Multiservizi riesce a creare Valore anche nella sua dimensione economica. Il resto del testo tratta tutti quegli argomenti di principale interesse per i vari stakeholder: partendo dai clienti, passando per i lavoratori, azionisti-finanziatori, e per poi proiettarsi verso le generazioni future e l'ambiente nella sua interezza - stakeholder centrali nella nostra visione di sostenibilità – ed infine, ma non per importanza, i fornitori. In continuità con il passato si è deciso di mantenere la struttura che permette di dar risalto al valore condiviso, cioè le marginalità generate da progetti che contribuiscono alla realizzazione degli obiettivi di sviluppo sostenibile dell'Agenda 2030 dell'ONU.

Analisi Materialità e Rischi/Opportunità per la sostenibilità

L'analisi di materialità e la valutazione degli aspetti che assumono particolare rilevanza per l'impresa e per i suoi stakeholder. Il precesso in esame consente di individuare le tematiche di sostenibilità che hanno impatti rilevanti (positivi e negativi) sia per la Società che per i suoi stakeholder, rispetto alla governance e alle diverse dimensioni della sostenibilità: economica, ambientale e sociale.
MMS valuta periodicamente i fattori esterni ed interni rilevanti per le sue finalità e che influenzano la sua capacità di conseguire i risultati attesi per il proprio sistema di gestione. A tale riguardo vengono analizzati i documenti interni ed esterni per poter avere una maggiore conoscenza e sensibilità sugli aspetti di sostenibilità degli stakeholder connessi alle attività gestite dall'azienda e tutte le informazioni contenute nel presente Bilancio.
La loro analisi è la risultante di un sinergico processo di dialogo e ascolto degli stakeholder avvenuto nelle diverse occasioni di confronto che Marche Multiservizi ha proposto ed effettuato nell'arco dell'anno 2018 (report audit istituzionali con amministratori-azionisti, incontri con lavoratori, rassegna stampa, assemblee e incontri pubblici, in particolare su raccolta differenziata, incontri con azionisti e comunità locali). L'individuazione delle tematiche materiali è stata effettuata in coerenza con GRI Standard, adottati come metodologia di rendicontazione ai fini del presente bilancio di sostenibilità-Dichiarazione non finanziaria.

La selezione e la strutturazione delle informazioni da rendicontare in termini di priorità e valore, sono svolte considerando gli impatti economici, ambientali e sociali delle attività svolte dall'Azienda e della sensibilità dei portatori d'interesse rispetto a tali temi.
Le risultanze emerse da tale processo sono state analizzate dal gruppo di lavoro e dalla Direzione e poi pesate in base ai criteri di rilevanza sia nella dimensione stakeholder sia nella dimensione aziendale.
I temi materiali inerenti alle diverse dimensioni della sostenibilità, sono stati suddivisi con riferimento alle stesse. La tabella riporta le informazioni di raccordo relative ai criteri sulla base dei quali tali temi sono stati rendicontati in modo specifico (GRI Standard). In sintesi, gli aspetti che l'analisi svolta ha qualificato come "materiali" per la rilevanza sia per il gruppo che per gli stakeholder sono stati.

Temi materiali

Dimensione Area della sostenibilità	Tema materiale		BS 2018	
Governance e compliace	1	Governance	Capitolo 1	Chi siamo
Economico finanziaria	2	Solidità economico-finanziaria e ricaduta sul territorio (distribuzione di valore)	Capitolo 1	Valore economico per gli stakeholders
	3	Investimenti	Capitolo 1	Valore economico per gli stakeholders
Clienti	4	Attenzione alle utenze in difficoltà economica	Capitolo 2	Il costo dei servizi
	5	Qualità e costo servizio	Capitolo 2	Il costo dei servizi Qualità contrattuale dei servizi
	6	Sicurezza e affidabilità del servizio gas	Capitolo 2	Sicurezza e continuità dei servizi
	7	Relazioni con i clienti - Presenza di sportelli, servizi on-line	Capitolo 2	Relazioni con i clienti
	8	Qualità acqua	Capitolo 2	Qualità dell'acqua potabile
Lavoratori Risorse umane	9	Retribuzioni e incentivi (Stabilità / opportunità)	Capitolo 3	Remunerazione e incentivi
	10	Formazione e sviluppo	Capitolo 3	Formazione
	11	Comunicazione interna - Relazione - Clima interno	Capitolo 3	Dialogo interno e relazioni industriali
	12	Diversità e welfare	Capitolo 3	Diversità e welfare
	13	Sicurezza sui luoghi di lavoro	Capitolo 3	Salute e sicurezza
Ambiente generazioni future	14	Gestione efficace e sostenibile delle risorsa idrica	Capitolo 5	Produzione e distribuzione d'acqua Qualità della depurazione
	15	Riduzione di consumi energetici ed emissioni di gas serra	Capitolo 5	Consumo e l'efficienza energetica Le emissioni in atmosfera della flotta
	16	Raccolta differenziata e prevenzione dei rifiuti	Capitolo 5	I rifiuti raccolti
Fornitori	17	Dialogo con i fornitori	Capitolo 6	Fornitori
	18	Modalità di qualificazione, selezione, gestione degli appalti dei servizi ambientali	Capitolo 6	Qualificazione e valutazione
Comunità e territorio	18	Sponsorizzazioni e liberalità		Comunità locale
		Educazione ambientale	Capitolo 5	

Processo di rendicontazione e perimetro

La rendicontazione delle attività ambientali, sociali ed economiche è stata eseguita mediante la creazione di appositi indicatori e la raccolta in specifiche schede di informazioni e di dati.

Il layout delle schede (distribuite a tutti i referenti aziendali) è stato definito e aggiornato sulla base dei risultati emersi, della definizione degli obiettivi di sostenibilità, delle analisi di materialità, degli standard di riferimento adottati e delle relazioni con gli stakeholder.

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

Gli obiettivi di miglioramento indicati sono coerenti con gli strumenti di pianificazione e controllo utilizzati da Marche Multiservizi: il piano industriale, il budget e la balanced scorecard (sistema di incentivazione dei dirigenti e quadri del Gruppo). Il perimetro dei dati e delle informazioni economico-finanziarie è il medesimo del bilancio consolidato al 31 dicembre 2018 del Gruppo Marche Multiservizi. Il perimetro dei dati e delle informazioni sociali e ambientali comprende tutte le società consolidate con il metodo integrale nel bilancio consolidato del Gruppo: Marche Multiservizi S.p.A. (Capogruppo) e della società controllata Marche Multiservizi Falconara S.r.l..

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

Nel corso dell'esercizio 2018 è stato portato a compimento il processo di razionalizzazione delle partecipazioni societarie della provincia di Pesaro e Urbino anche a completamento del processo di riorganizzazione delle partecipazioni societarie di tali enti pubblici a suo tempo avviato con l'ingresso, attraverso una procedura di evidenza pubblica, del partner strategico industriale (Hera S.p.A.) nel capitale sociale di ASPES Multiservizi S.p.A. e la successiva operazione di fusione per incorporazione della società MEGAS S.p.A. in Aspes Multiservizi S.p.A. (ora MMS).

Il progetto di aggregazione si pone, in particolare, non solo in un'ottica di contenimento dei costi di funzionamento ma altresì di continuità aziendale e occupazionale, e ciò in attuazione dell'art. 20, comma 2, lett. c), f) e g) del D.Lgs.19 agosto 2016, n. 175 ("Testo Unico in materia di Società a Partecipazione Pubblica"), come integrato dal D.Lgs.16 giugno 2017, n. 100 ("TUSP"), che prevede, tra l'altro, la razionalizzazione delle partecipazioni in società che svolgono "attività analoghe o similari" a quelle svolte da altre società partecipate o da enti pubblici strumentali. Sulla base dei suddetti presupposti, quale misura di razionalizzazione, è stata individuata la fusione per incorporazione di MEGAS in MMS.

Gruppo di Lavoro

Il presente Bilancio di Sostenibilità è stato realizzato grazie al contributo di tutti coloro che, a vario titolo, hanno elaborato e fornito dati e testi necessari. L'elaborazione del documento è stata verificata e monitorata dal Gruppo di validazione.

Informazioni

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

Focus

Innovazione a servizio del territorio - la tecnologia “No dig”

L’innovazione costituisce da sempre uno dei pilastri del Piano industriale di Marche Multiservizi grazie al quale raggiungere molteplici obiettivi a beneficio del territorio servito: ridurre l’impatto ambientale nella gestione dei servizi, migliorare l’efficienza del servizio erogato ed ottimizzare i costi.
È questo il senso dell’applicazione della tecnologia “No dig”” con la quale verranno eseguiti interventi di bonifica e potenziamento di acquedotti, fognature e reti gas.
Si tratta di una tecnologia che MMS ha applicato in via sperimentale già dal 2014 in diversi interventi sulle condotte tra Urbino, Isola del Piano, Piandimeleto e Vallefoglia e che impiega tecniche di “Trivellazione orizzontale controllata” (“No dig”) che prevedono la posa di tubazioni mediante perforazioni teleguidate, meno invasive rispetto alle tecniche di scavo tradizionale.
Sono molteplici i benefici garantiti da questa tecnologia che lo scorso mese di giugno sono stati al centro di un convegno organizzato da MMS a Pesaro in collaborazione con IATT e l’Ordine degli Ingegneri di Pesaro:

- Minore durata dei cantieri
- Riduzione delle emissioni di CO2 in atmosfera
- Minore consumo di materiali inerti
- Riduzione dei volumi del materiale di risulta da trasportare in discarica
- Minore impatto sulla Viabilità
- Riduzione dell’inquinamento acustico e ambientale
- Minore manomissione delle strade e minore movimentazione dei terreni.

I numeri possono dare l’idea delle grandi opportunità offerte dall’impiego, laddove è possibile, di questa importante tecnologia:

- per la posa di 1 km di condotta idrica
- con il tradizionale scavo a cielo aperto si producono 600 metri cubi di materiale di risulta che vanno trasportati in discarica con 50 camion
- con la tecnologia “No dig” il materiale di risulta è pari a 26,4 metri cubi in discarica con 3 camion.

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.

Chi siamo

La missione e i valori

MMS è la principale multiutility per la gestione del servizio idrico integrato, il servizio di igiene ambientale e la distribuzione gas nella Regione Marche.

In particolare, nella Provincia di Pesaro e Urbino, gestisce:
- il servizio idrico integrato in 49 comuni;
- il servizio d'Igiene ambientale in 40 comuni;
- la distribuzione del gas in 37 comuni.

Inoltre, fornisce il servizio di igiene ambientale in 6 comuni della Provincia di Ancona.

La missione e i valori

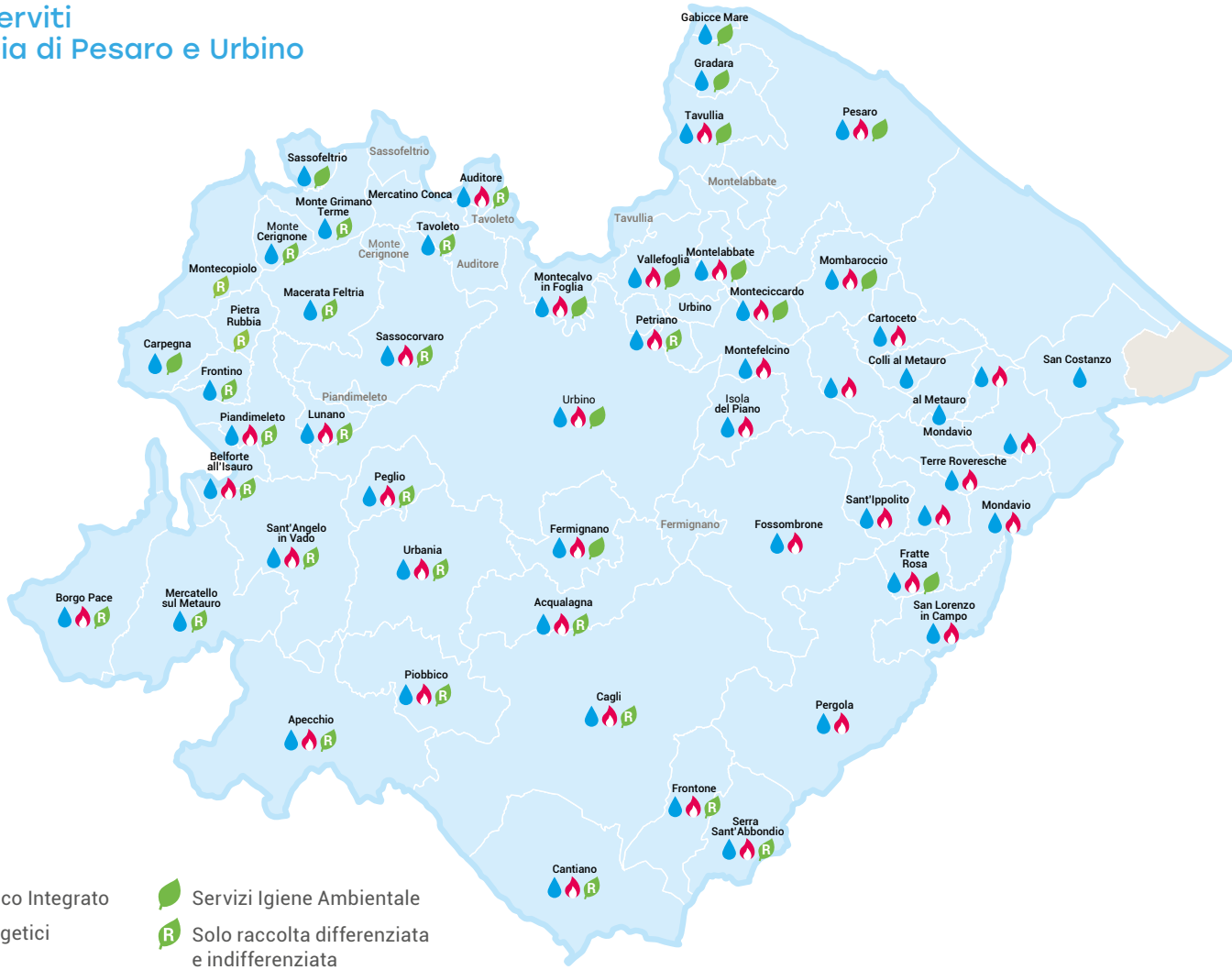
MMS vuole essere una realtà significativa per i suoi clienti, i lavoratori, gli azionisti e tutti gli stakeholder attraverso l'ulteriore sviluppo di impresa capace di innovazione e di forte radicamento territoriale, nel rispetto dell'ambiente.
Per MMS essere una realtà significativa vuol dire rappresentare un motivo di orgoglio e di fiducia per:
- i clienti, perché ricevano, attraverso un ascolto costante, servizi di qualità all'altezza delle loro attese;
- le donne e gli uomini che lavorano nell'impresa, perché siano protagonisti dei risultati con la loro competenza, il loro coinvolgimento e la loro passione;
- gli azionisti, perché siano certi che il valore economico dell'impresa continui a essere creato, nel rispetto dei principi di responsabilità sociale;
- il territorio di riferimento, perché sia la ricchezza economica, sociale e ambientale da promuovere per un futuro sostenibile;
- i fornitori, perché siano attori della filiera del valore e partner della crescita.

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 valore etico. Lo scopo principale del Codice Etico è quello di indirizzare la condotta dell'Azienda verso la collaborazione e la fiducia degli stakeholders.

I valori di riferimento di MMS sono:
- **INTEGRITÀ:**
  fieri di essere un Gruppo di persone corrette e leali.
- **TRASPARENZA:**
  chiari e sinceri verso tutti gli interlocutori.
- **RESPONSABILITÀ PERSONALE:**
  insieme per il bene dell'azienda.
- **COERENZA:**
  attenti nel fare ciò che diciamo.
- **CREAZIONE DI VALORE E RESPONSABILITÀ SOCIALE:**
  essere un'impresa costruita per durare nel tempo e per contribuire migliorare la società e l'ambiente delle generazioni future.
- **QUALITÀ ED ECCELLENZA DEL SERVIZIO:**
  il cliente al centro dell'attenzione.
- **EFFICIENZA:**
  valorizzare e non sprecare risorse disponibili.
- **INNOVAZIONE E MIGLIORAMENTO CONTINUO:**
  sentirsi parte di una squadra che genera idee e migliora le cose.

Innovazione
e miglioramento
continuo

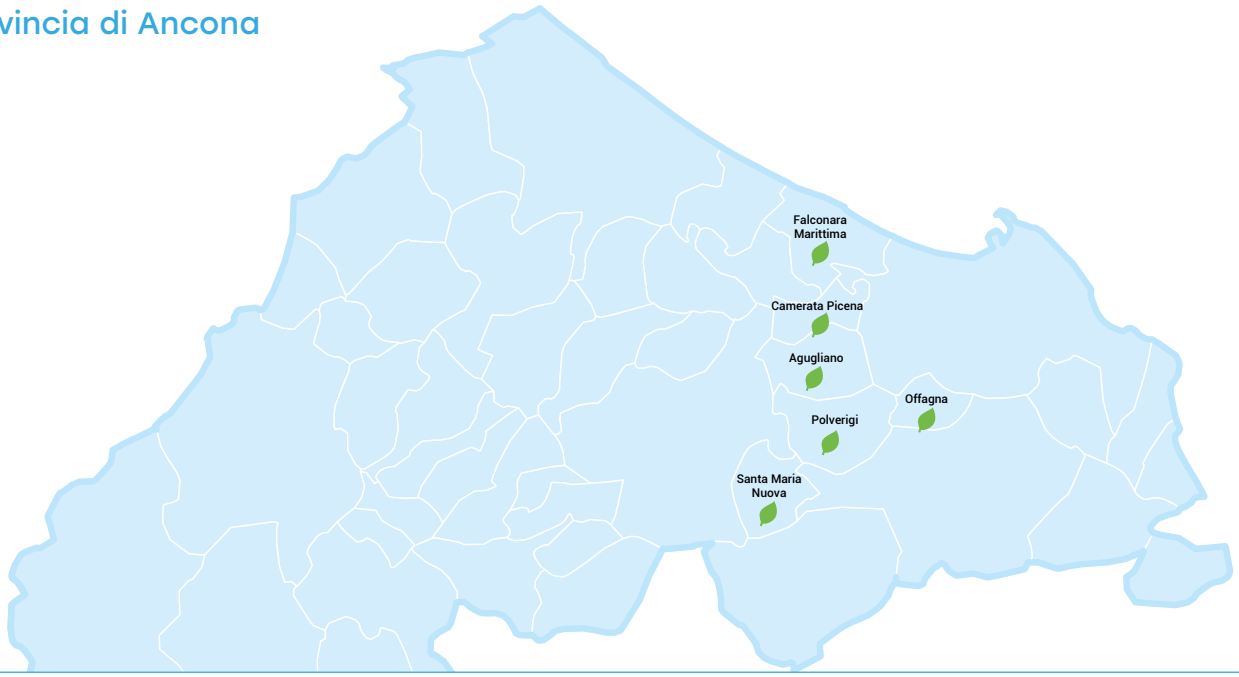
Comuni serviti in provincia di Pesaro e Urbino



Legenda

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

Comuni serviti in provincia di Ancona



Il governo dell'azienda

I Soci di maggioranza di Marche Multiservizi sono 51 comuni della provincia di Pesaro e Urbino, 1 della provincia di Ancona, 2 Unioni Montane e la Provincia di Pesaro e Urbino. L'attuale compagine societaria è in continuità con quella del bilancio precedente, salvo alcune modifiche derivanti dalla operazione di razionalizzazione prima descritta che ha comportato la fuoriuscita dei comuni della provincia di Rimini (Casteldelci, Maiolo, Pennabilli, Sant'Agata Feltria e Talamello) e l'ingresso di 2 comuni della provincia di Pesaro e Urbino (Carpegna e Montecopiolo).

Organismi di gestione di controllo

Nel corso dell'esercizio 2018, a seguito dell'operazione di fusione, è stato modificato lo Statuto societario e, tra le altre, vi è stata la modifica dell'art.15 che fissa in n.9 i componenti del Cda: 5 di nomina diretta da parte dei soci pubblici e 4 di designazione del partner industriale Hera S.p.A.

Il processo di individuazione dei consiglieri da parte degli Enti Locali è regolato da atti e regolamenti delle singole amministrazioni.
Lo Statuto prevede che il Consiglio si riunisca ogni volta che il Presidente lo ritenga opportuno o quando ne venga fatta richiesta da almeno tre dei suoi componenti, ovvero dal Collegio Sindacale o da almeno due membri dello stesso, secondo le disposizioni di legge e/o i regolamenti di tempo in tempo vigenti.

La gestione della Società spetta al Consiglio di Amministrazione e all'Amministratore Delegato, nell'ambito dei poteri allo stesso attribuiti dal Consiglio, pertanto il singolo componente non ha funzioni esecutive. Il Consiglio di Amministrazione rimarrà in carica fino all'approvazione del bilancio relativo all'esercizio 2019.

I compensi corrisposti agli amministratori di Marche Multiservizi S.p.A. sono stati deliberati dall'Assemblea dei soci e sono riportati nella nota integrativa al Bilancio d' Esercizio 2018.

Nel corso dell'esercizio 2018, oltre agli specifici ordini del giorno, sono stati esaminati i rapporti sulla gestione presentati trimestralmente dall'Amministratore Delegato.

Composizione Consiglio di Amministrazione al 31.12.2018

Carica	Nome e cognome	Nomina/ designazione
Presidente	Massimo Galuzzi	Comune di Pesaro
Amministratore Delegato	Mauro Tiviroli	Hera S.p.A.
Consigliere	Stefania De Regis	Comune di Pesaro
Consigliere	Mila Fabbri	Hera S.p.A.
Consigliere	Maurizio Mazzoli	Provincia di Pesaro e Urbino
Consigliere	Manuela Nanni	Altri Comuni Soci
Consigliere	Aldo Pasotto	Comune di Urbino
Consigliere	Andrea Ramonda	Hera S.p.A.
Consigliere	Massimo Vai	Hera S.p.A.

Collegio sindacale

È l'organo societario che vigila sulla corretta amministrazione, in particolare sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile adottato dagli amministratori e sul suo concreto funzionamento. Il Collegio Sindacale è stato nominato nel corso dell'Assemblea dei soci del 21/04/2017 e rimarrà in carica sino all'approvazione del bilancio relativo all'esercizio 2019.

Composizione Collegio Sindacale al 31.12.2018

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

L'organismo di vigilanza

L'Organismo di Vigilanza (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:

- le attività complessivamente svolte ed i risultati ottenuti nel periodo di riferimento;
- eventuali criticità e carenze che dovessero essere riscontrate nei processi aziendali;
- i necessari e opportuni interventi correttivi/migliorativi del Modello e del suo stato di attuazione;
- 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. Con riferimento ai reati di corruzione e concussione si fa presente che l'amministratore unico della società incorporata nel corso del 2018 (Megas.Net) è stato condannato per il reato di tentata concussione. Sia Megas.Net che MMS hanno posto in essere tutte le misure dissociative previste dal nostro ordinamento.

Composizione Organismo di Vigilanza al 31.12.2018

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

Il Testo Unico Società Partecipate n.175/16

Il Testo Unico Società Partecipate (TUSP) detta norme che riguardano gli Enti titolari di diritti di partecipazione societaria e norme che riguardano le società partecipate, le quali vengono distinte nelle seguenti categorie:

- Società a controllo pubblico;
- Società a partecipazione pubblica;
- Società quotate.

MMS rientra tra le società a partecipazione pubblica in forza di elementi contenuti sia nello statuto societario che nei Patti Parasociali tra il Comune di Pesaro ed Hera S.p.A., nonché della presenza del socio industriale Hera S.p.A., scelto nel 2002 con gara ad evidenza pubblica a doppio oggetto, che attualmente detiene una partecipazione di maggioranza relativa pari ad oltre il 46% del capitale sociale.

La Corte dei Conti Sez. Controllo delle Marche, con deliberazione n. 39/2018 del 25 ottobre 2018 ha dato una diversa interpretazione ritenendo che Marche Multiservizi rientri tra le società a controllo pubblico. Il Consiglio di Amministrazione ha deliberato l'impugnazione della suddetta deliberazione avanti le Sezioni Riunite della Corte dei Conti in composizione speciale, ai sensi delle disposizioni del Codice della giustizia contabile. Successivamente a detta delibera la Corte dei Conti delle Marche ha adottato delibere del medesimo tenore anche per altri comuni soci. Anche queste sono state impugnate da MMS avanti le sezioni riunite della Corte dei Conti, quest'ultima con due distinte decisioni (del 23/01/2019 e 20/03/2019) ha, con la prima, dichiarato il difetto di interesse di MMS, con la seconda, ha accolto il ricorso e, per l'effetto, annullato le delibere citate.

Contenzioso

A fine 2018 risultano pendenti, nei vari gradi in cui si articola la giurisdizione ordinaria, tributaria ed amministrativa, 34 controversie (escluso il penale).

Più nel dettaglio:

- 12 davanti al giudice amministrativo (TAR - Consiglio di Stato) nelle materie: espropri, autorizzazioni ambientali e Contratti Pubblici;
- 15 davanti al Giudice ordinario (Giudice di Pace, Tribunale, Corte di Appello e Corte di Cassazione): principalmente nella materia del risarcimento del danno a cose derivato dai servizi gestiti, risoluzione contrattuale e danni conseguenti con appaltatori di lavori, servizi e forniture. Il dato include 4 controversie con clienti del servizio idrico, 1 con un cliente servizio ambiente e, infine, 1 avanti al Tribunale delle Imprese di Ancona avente ad oggetto il giudizio di responsabilità promosso dalla Società nei confronti dell'Amministratore Unico di Megas Net spa;
- 3 davanti al Giudice del Lavoro, di cui: una davanti al giudice del lavoro del Tribunale di Ancona proposta da un dipendente della controllata Marche Multiservizi Falconara srl; una in decisione davanti al giudice del lavoro del Tribunale di Pesaro, promossa da una dipendente della incorporata Megas Net Spa; e una, sempre avanti al giudice del lavoro del Tribunale di Pesaro, promossa da Marche Multiservizi in opposizione ad un decreto ingiuntivo emesso in favore di dipendenti di un ex appaltatore di servizi per retribuzioni non assolte;

- 2 davanti al Giudice Tributario, di cui 1 con un cliente servizio TARI;
- 1 davanti alle Sezioni riunite in sede giurisdizionale speciale della Corte dei Conti promossa da Marche Multiservizi con cui è stata impugnata una delibera assunta dalla sezione Regionale della Corte in cui s'include MMS tra le Società assoggettate alle disposizioni ex art. 11, commi 2 e 3 D. Lgs. n. 175/2016 in materia di Società pubbliche.

Contenziosi pendenti al 31.12.2018

Tipologia di contenzioso	Contenzioso 2018
Giudice amministrativo	12
Giudice ordinario	15
Giudice del lavoro	3
Giudice Tributario	2
Corte dei Conti	1

Procedimenti penali

A fine 2018 risultano pendenti 3 procedimenti penali a carico dell' Amministratore Delegato, dirigenti e dipendenti della società:

- 2 hanno ad oggetto contestazione di violazioni contravvenzionali in materia ambientale;
- 1 ha ad oggetto la contestazione per disastro colposo conseguente alla frana occorsa su una strada provinciale.

Sanzioni amministrative

Funzione Ambiente

L'Arpam di Pesaro, con verbale di prescrizioni, ha contestato al Direttore della Funzione Ambiente la violazione del D. Lgs. n. 152/2006 e s.m.i. art. 29 decies, sanzionato dall'art. 29 quattuordecies, comma 3 lett. a), per aver superato i limiti imposti dalla tab. 3 all. 5 parte III del cit. D.Lgs., relativamente al parametro Boro (B) nel permeato in uscita dall'impianto di trattamento del percolato della discarica di Cà Lucio di Urbino. Nella contestazione si prescrive l'adozione di accorgimenti tecnici finalizzati al rispetto del limite di emissione previsto dalla legge, per il parametro Boro, entro 60 giorni dalla notifica, successivamente prorogati. La prescrizione è stata adempiuta ed l'illecito è stato estinto con il pagamento della sanzione amministrativa.

Funzione Reti

Con verbale di accertamento – Dip. Prov.le di Pesaro, prot. n. 0033654 del 13/10/2014 notificato il 24/06/2014, veniva contestata la violazione degli artt. 124 comma 1 della parte terza del D. Lgs. n. 152/2006 e 43, commi 1 e 2 delle NTA del Piano di Tutela delle Acque approvato il 27/02/2010 con conseguente proposta di applicazione della sanzione ex art. 133 comma 2 della parte terza dello stesso Decreto, corrispondente ad un minimo di tremila ad un max di sessantamila euro, per non aver proceduto a richiedere l'autorizzazione allo scarico per lo scolmatore o "troppo pieno" presente lungo il collettore della rete fognaria, posto in prossimità dell'impianto di depurazione, in loc. Molino Conte, Comune di Sant'Angelo in Vado.
A seguito delle difese scritte e orali della Società, la Regione Marche, con Decreto della P.F. Tutela del Mare e sanzioni amministrative n. 65 del 30/11/2018, ha ritenuto di applicare la sanzione in misura pari ad un terzo del minimo edittale (€ 2.000,00), tenuto conto del fatto che la Società, pur se in ritardo, ha provveduto a richiedere e ad ottenere l'autorizzazione per lo scolmatore in questione.

Diffide

1. In data 20/07/2018 l'Arpam di Pesaro ha notificato un verbale di accertamento di non conformità al D. Lgs. n. 152/2006 – parte III e relativa proposta di sanzione amministrativa n. 2/2018 relativa alle acque di scarico dell'impianto di depurazione di acque reflue denominato "Braccone" di Urbino per il superamento del valore limite del parametro Azoto Totale, considerato in media annua.

2. In data 27/12/2018 l'Arpam di Pesaro ha notificato un verbale di accertamento di non conformità al D. Lgs. n. 152/2006 – parte III e relativa proposta di sanzione amministrativa n. 3/2018 relativa alle acque di scarico dell'impianto di depurazione di acque reflue sito in loc. Casinina di Auditore (oggi Sassocorvaro-Auditore) per il superamento del valore limite del parametro Azoto Nitrico. Sono stati trasmessi scritti difensivi da parte della Società.

Sostenibilità per Marche Multiservizi

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

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

La sostenibilità è ormai da diversi anni integrata nella strategia che sta alla base del piano industriale, la quale conferma un percorso di crescita che spinge sempre di più su agilità e innovazione per rispondere alle evoluzioni del settore.
Il piano mantiene alta l'azione su temi centrali anche di sostenibilità, in particolare:

- nel **servizio idrico integrato**, il 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;
- nella **filiera energia**, le attività di preparazione della gara del servizio di distribuzione gas e la riqualificazione impiantistica e di redditività della gestione dell'illuminazione pubblica nonché, trasversalmente, il contenimento dei consumi di energia utilizzati nei processi produttivi;
- nel **settore ambiente**, potenziare e ampliare gli impianti in linea con i Piani Regionali e Provinciali ed incrementare progressivamente la raccolta differenziata: minimizzando il livello dei costi legati ai modelli di raccolta territoriale e cogliendo tutte le opportunità di valorizzazione dei flussi di materiali, in particolare attraverso il recupero energetico e il riciclo.

MMS integra la sostenibilità nei sistemi di pianificazione e controllo come supporto al proprio sviluppo industriale. Un azione costantemente monitorata dal board anche con un sempre più ampio cruscotto di indicatori di performance che riepilogano in modo sintetico le prestazioni di sostenibilità.

MMS integra sempre più la sostenibilità nei sistemi di pianificazione

Indicatori di performance		2016	2017	2018
economica	Valore aggiunto lordo(migliaia di euro)	62.288	81.735	67.509
	Investimenti totali (milioni di euro)	17,5	17,7	29,3
	MOL per lavoratore a tempo indeterminato (migliaia di euro)	59	58	58
sociale e territorio	Lavoratori a tempo indeterminato (% media annua sul totale lavoratori)	95,00%	96,60%	96,20%
	Ore di formazione medie pro capite	33,7	32,0	27,4
	% lavoratori che hanno partecipato ad almeno un corso di formazione	97,9%	98,6%	94,70%
	Indice di frequenza degli infortuni (numero infortuni/ore lavorate x 1.000.000)	21	18,8	30,4
	Indice di clima interno (punteggio da 0 a 100)	-	69	69
	Rispetto degli standard di qualità commerciale ARERA (servizio gas)	99,55%	99,84%	99,99%
	Pronto intervento gas: percentuale di chiamate con intervento entro i 60 minuti	97,10%	96,60%	96,30%
	Tempo medio di attesa per risposta al call center per clienti (secondi)	159	112	95
	Tempo medio di attesa allo sportello (minuti,secondi)	14,37	12,28	9,4
	Valore delle forniture da fornitori locali (% sul totale)	41,3%	41,4%	51,90%
	Affidamenti con offerta economicamente più vantaggiosa (% sul totale)	36,4%	33,4%	30,20%
	N. studenti coinvolti in programmi di educazione ambientale	700	589	1030
ambientale	Consumo di risorse energetiche (TEP)	10.237	10.608	10.138
	CO2 equivalente (t)	60.522	61.875	45.159
	Qualità dell'acqua depurata rispetto ai limiti di legge (concentrazioni effettive/limiti di legge: val. ott. <100%)	30,00%	32,10%	36,30%
	Acqua non fatturata (perdite fisiche e amministrative dell'acquedotto civile):	32,13%	32,83%	31,70%
		6,43	6.68	6,10
	clienti iscritti ai servizi on Line (%)	8,58%	10,87%	13,10%
	Raccolta differenziata	57,64%	62,11%	69,40%
	Chilogrammi di raccolta differenziata pro capite	320	381	429
	Mezzi alimentati con carburanti a minore impatto ambientale (biodisel,metano, gpl, elettrico) (% sul totale)	12,00%	12,30%	13,4%
	Quota rifiuti urbani raccolti smaltiti in discarica (% sul totale RSU raccolti)	40,70%	34,90%	27,7%

I nostri primi passi verso il valore condiviso

L'approccio al valore condiviso (CSV) adottato da MMS, si ispira alle indicazioni di Porter e Kramer, formulate nel 2011 per indurre le aziende a riconciliare business e società, e tiene conto della comunicazione fatta nello stesso anno dall'Unione Europea sulla Responsabilità sociale d'impresa (Csr).

Per MMS la creazione di valore condiviso avviene con tutte quelle attività e quei progetti che generano margini operativi rispondendo contemporaneamente alle priorità dell' Agenda ONU rilanciate dalle politiche di sostenibilità a livello mondiale, europeo, nazionale e locale.

Tale approccio richiede una identificazione a monte di tutte le attività e di tutti progetti di MMS che si allineano alle "call to action" dell'Agenda globale e allo stesso tempo:

- migliorano le performance di sostenibilità ambientale e sociale in relazione ai business gestiti e alla normativa di settore;
- generano margini operativi che rispondono alle priorità dell'Agenda Globale per lo sviluppo sostenibile.

La misurazione dei margini operativi generati arricchisce la rendicontazione dei risultati di MMS in tema di sostenibilità e rappresenta un'occasione per rappresentare progetti e attività nella direzione della CSV.
Nel 2018 la quota di Margine Operativo Lordo generato da attività nelle aree di impatto del valore condiviso è stato di 11.044.346 Euro, il 31% del MOL totale, un valore in crescita rispetto al 2017, anno in cui si son mossi i primi passi verso la rendicontazione di questi risultati.
Hanno contribuito a creare valore condiviso:

- la produzione di energia elettrica rinnovabile da biogas e gli interventi per ridurre i consumi energetici dell'Azienda;
- il progressivo adeguamento degli agglomerati urbani nel territorio servito in ambito fognatura e depurazione e l'incremento del tasso di rifiuti non smaltiti in discarica;
- gli investimenti in innovazione e digitalizzazione nei settori reti e gas, e l'ulteriore sviluppo della digitalizzazione della relazione con i clienti;
- le azioni a favore dell'inclusione sociale e dell'inserimento lavorativo delle persone più svantaggiate;
- il rinnovamento delle flotte aziendali.

Margine operativo lordo a valore condiviso 2018

Driver
Energia
uso intelligente dell'energia

Area di impatto
- Uso intelligente dell'energia

820.721
€ MOL (2018)

Driver
Risorse
uso efficiente delle risorse

Area di impatto
- Gestione sostenibile della risorsa idrica
- Transizione verso un'economia circolare

8.905.008
€ MOL (2018)

Driver
Territorio
innovazione e contributo allo sviluppo

Area di impatto
- Diffusione dell'innovazione e digitalizzazione
- Sviluppo economico e inclusione sociale
- Flotte a basso impatto ambientale

1.318.617
€ MOL (2018)

Valore condiviso

11.044.346
€ MOL (2018)

Le cifre del valore condiviso

Energia

uso intelligente dell'energia

- 237 TEP risparmiate con interventi di efficienza energetica
- 11.404 MWH di EE prodotta da Biogas

Risorse

Uso efficiente delle risorse

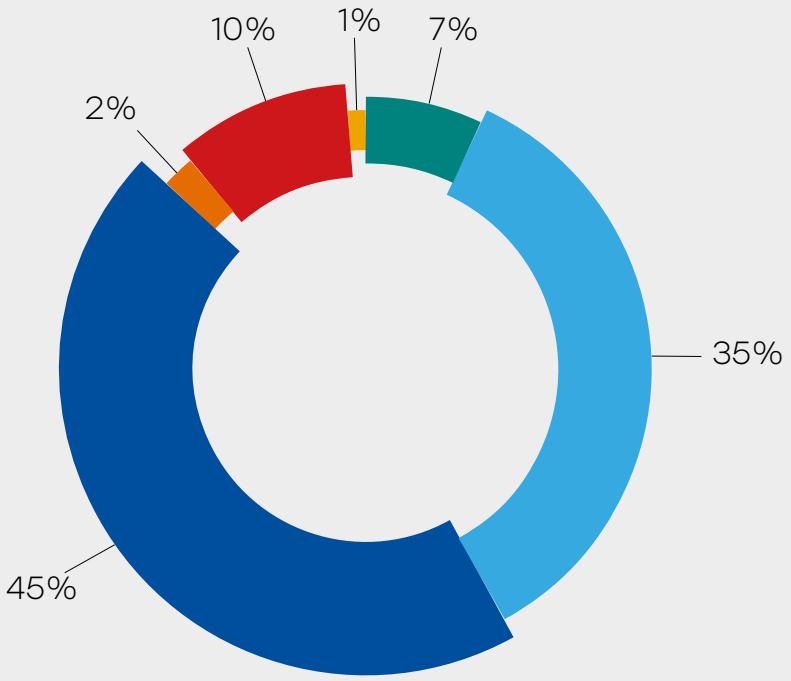
- 69,4 % Raccolta differenziata
- 72,3% Rifiuti non smaltiti in discarica
- 81% tasso di copertura della servizio depurazione
- 75% gli agglomerati adeguati alla normativa (< 2.000 ab. eq.)

Territorio

Innovazione e contributo allo sviluppo

- 29 milioni di euro in investimenti
- 13% dei clienti iscritti ai servizi online
- 3557 clienti iscritti a Bolletta Net
- 10,2% affidamenti a cooperative sociali (IA)
- 13,4% la flotta a basso impatto ambientale

Il valore condiviso



Uso intelligente dell'energia	Energia 821 mila€
Gestione sostenibile della risorsa idrica Transizione verso un'economia circolare	Risorse 8.905 mila€
Diffusione dell'innovazione e digitalizzazione Sviluppo economico e inclusione sociale Flotte a basso impatto ambientale	Territorio 1.319 mila€

Dialogo con gli stakeholder

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

Per ogni categoria di interlocutori si identificano:
- composizione e presenza di obiettivi di particolare interesse;
- temi sentiti come prioritari;
- attività di ascolto, dialogo e consultazione.

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

In Marche Multiservizi, i principali azionisti sono gli stessi Comuni in cui opera l'Azienda; i Comuni sono anche clienti; i cittadini (e quindi la collettività) sono a loro volta clienti e fra i clienti vi sono sia molti dipendenti che fornitori. Il confronto con gli stakeholder rappresenta un elemento fondamentale della gestione responsabile di un'organizzazione. Marche Multiservizi rivolge attenzione a tutte le loro aspettative.
Per ogni categoria individuata, sono stati identificati:
- composizione e presenza di target di particolare interesse;
- argomenti più rilevanti per loro;
- attività di ascolto, dialogo e consultazione realizzate nell'anno.

Stakeholder	Principali categorie	Argomenti chiave	Principali iniziative di dialogo e consultazione
Lavoratori	Dipendenti Non Dipendenti Rappresentanze sindacali	Stabilità, formazione, valorizzazione, incentivi, remunerazione, conciliazione vita/lavoro, pari opportunità, sicurezza, comunicazione interna	Incontro di presentazione del Bilancio di Sostenibilità con tutti i Lavoratori
			Informazioni e comunicazioni interne disponibili sul portale Intranet Aziendale "Noi Marche Multiservizi"
			Percorsi formativi su: comportamenti manageriali, gestione rapporti con Clienti e mercati, competenze tecniche e operative, qualità sicurezza, ambiente.
Clienti	Clienti Cittadini residenti nei territori serviti Associazioni dei consumatori e di categoria	Qualità del servizio, tariffe, trasparenza, sicurezza, affidabilità del servizio, comunicazione e informazione	Informazioni e notizie via mail agli utenti registrati allo "Sportello MMS online"
			Pubblicazione trimestrale dei dati sulla qualità dell'acqua e semestrali per i dati ambientali sul portale internet
			Incontro di presentazione del Bilancio di Sostenibilità
			Invio newsletter periodiche con informazioni e aggiornamenti sui servizi erogati
			Sezione "amministrazione trasparente" sul sito.
			Standard qualità di servizio
Azionisti	Pubblici e privati	Azienda e territorio, efficienza del servizio, investimenti locali, situazione economica, dividendi	Incontri periodici con i Comuni Azionisti e gli altri Azionisti Pubblici e Privati (71 incontri con i singoli Comuni principalmente sulle tematiche relative ai sistemi tariffari, alle tematiche ambientali e ai servizi svolti in generale).
			Progetto censimento utenze idriche pubbliche non a ruolo e definizione contratti
			Presentazione del Bilancio Economico e di Sostenibilità
			Incontri con i Sindaci dei Comuni e Unioni Montane sulla presentazione progetto nuovo modello di raccolta domiciliare dei rifiuti indifferenziati
			Assemblea dei Soci
			Bilancio Economico e di Sostenibilità online
			Comunicati legati all'approvazione del Bilancio d'Esercizio

Stakeholder	Principali categorie	Argomenti chiave	Principali iniziative di dialogo e consultazione
Finanziatori	Banche Istituti di credito	Continuità del rapporto, solidità patrimoniale, investimenti, innovazione.	Presentazione del Bilancio Economico
Fornitori	Beni, servizi e lavori Qualificati Locali	Continuità del rapporto, qualificazione, condizioni negoziali, tempi di pagamento	Questionario di sostenibilità, completamente informatico, dedicato ad approfondire il dialogo e la collaborazione in termini di sostenibilità economica, sociale ed ambientale con i principali Fornitori.
			Area dedicata nel portale internet
			Sistemi di gara trasparenti e pubblicizzati
			Gare ad offerta economicamente vantaggiosa
			Condivisione del percorso di sostenibilità intrapreso da MMS attraverso la comunicazione delle iniziative riguardo a salute e sicurezza dei luoghi di lavoro, risparmio energetico e salvaguardia ambientale
Pubblica amministrazione	Comuni, Province, Regioni e loro associazioni ed espressioni locali Enti regolatori e di controllo Università, istituti di ricerca Amministrazioni statali	Comunicazione trasparente, attenzione al territorio, rispetto delle leggi, gestione corretta, innovazione, partnership	Incontri periodici con i Sindaci dei Comuni sulle principali tematiche dei servizi gestiti da MMS (71 incontri con i singoli Comuni principalmente sulle tematiche relative ai sistemi tariffari, alle tematiche ambientali e ai servizi svolti in generale)
			Presentazione del Bilancio di Sostenibilità
			Incontri con i Sindaci dei Comuni e Unioni Montane sulla presentazione progetto nuovo modello di raccolta domiciliare dei rifiuti indifferenziati
			Comunicazioni periodiche sullo stato dei lavori
			Sponsorizzazioni e liberalità a iniziative culturali, sociali e ambientali
			Campagne informative e di sensibilizzazione sull'uso dell'acqua e sulla raccolta differenziata
Comunità locale	Associazioni sul territorio e di categoria Media Residenti vicini agli impianti produttivi Comitati di cittadini	Rafforzamento del dialogo con il territorio, sostegno alle iniziative, investimenti sul territorio, comunicazione trasparente, gestione aziendale socialmente responsabile	Campagne informative e di sensibilizzazione sull'uso dell'acqua e sulla raccolta differenziata
			Giornate di visite guidate agli impianti
Ambiente e generazioni future	Associazioni ambientaliste e di categoria Tecnici ed esperti di altre imprese Tecnici ed eletti negli assessorati competenti in materia ambientale	Produzione di energia da fonti rinnovabili, risparmio energetico e idrico, teleriscaldamento, prelievi idrici, emissioni di gas serra, emissioni in atmosfera, raccolta differenziata, gestione e smaltimento di rifiuti	Campagne informative e di sensibilizzazione sull'uso dell'acqua e sulla raccolta differenziata
			Inaugurazione case dell'acqua
			Certificazioni ambientali Emas e certificazione ISO50001

Valore economico per gli stakeholder

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

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

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

Nel 2018 il valore aggiunto globale lordo generato per gli stakeholders è stato di 67,5 milioni di euro in diminuzione rispetto al 2017 ma in crescita rispetto agli anni precedenti. la Differenza rispetto al 2017 è evidenziata nella voce " Componenti e accessori" che, a seguito della cessione della partecipazione detenuta nella società Hera Comm Marche srl che, ammontava a 19 milioni di euro.

Valore Aggiunto 2018

A_Produzione del Valore aggiunto	Migliaia di euro
Vendite e prestazioni	125.022
Altri ricavi e proventi	4.729
Contributi in conto di esercizio	1.227
Incremento delle immobilizzazioni per lavori interni	7.682
B_Costi intermedi della produzione	**138.660**
Consumo di materie prime, sussidiarie, di consumo e merci (al netto delle variazioni delle scorte)	(20.491)
Costi per servizi	(33.963)
Godimento beni di terzi	(8.023)
Oneri diversi	(3.601)
Accantonamenti al fondo di svalutazione crediti	(2.350)
Accantonamenti al fondo rischi e altri fondi	(2.925)
C - Valore Aggiunto caratteristico lordo (A-B)	**67.307**
Componenti accessori	202
E - Valore Aggiunto globale lordo (C+D)	**67.509**

Distribuzione del valore aggiunto globale lordo tra gli stakeholder nel 2018	Migliaia di euro	%
Dipendenti	34.078	50%
Azienda	10.095	15%
Capitale di Rischio	8.850	13%
Capitale di Credito	730	1%
Pubblica amministrazione	13.734	20%
Comunità locale	21	1%
Totale	**67.509**	**100%**

Distribuzione del valore aggiunto ai dipendenti nel 2018	Migliaia di euro
Valore aggiunto lordo generato	67.509
Valore aggiunto lordo generato per addetto (media)	114
Valore aggiunto redistribuito per il personale	34.078
Valore aggiunto redistribuito per addetto (media)	58

Il Valore Aggiunto generato nel 2018 è stato così distribuito:

- 50%, per un valore di 34 milioni di euro alle risorse umane che, grazie al loro impegno, garantiscono il raggiungimento dei risultati;
- 20% alla pubblica amministrazione, sotto forma di imposte dirette ed indirette, per un valore pari a 13,7 milioni di euro;
- 13% agli azionisti, sotto forma di dividendi con un contributo di 8,8 milioni di euro, che hanno beneficiato dell'operazione descritta nel capitolo 4.
- 15% all'azienda, sotto forma di accantonamento a riserve del Patrimonio Netto come forma di autofinanziamento. Nell'esercizio 2018 la frazione di Valore Aggiunto attribuita è pari a 10 milioni di euro.
- 1% ai finanziatori, rappresentato dagli oneri finanziari sostenuti a fronte delle risorse finanziare messe a disposizione.

Inoltre si è generato un valore distribuito al Territorio pari a 5,7 milioni di euro.

Investimenti sul territorio

Gli investimenti realizzati si attestano a 29,3 milioni di euro di cui circa il 58% assorbito dal servizio idrico integrato. Le tipologie degli interventi consistono, prevalentemente in bonifiche delle reti dell'acquedotto e potenziamento dei depuratori.

Gli investimenti del Servizio Energia si attestano a 5,6 milioni di euro.

Nel Servizio Ambiente si evidenziano investimenti pari a 4,3 milioni di euro relativi prevalentemente allo sviluppo del progetto di raccolta domiciliare dell'indifferenziato (dettagli esplicitati nel capitolo 5 Ambiente e generazioni future). Gli investimenti riguardanti i servizi di struttura sono stati nell'anno 2018 di 2,3 milioni di euro e sono inerenti allo sviluppo e al mantenimento di un elevato livello tecnologico. Si tratta di progetti con valenza pluriennale che prevedono una loro implementazione nel medio periodo.

Canoni, mutui e Cosap ai Comuni (migliaia di euro)	2016	2017	2018
Canoni gas	2.151	2.142	2.155
Canoni e mutui idrico	1.798	1.540	1.464
Cosap	154	155	159
Equoindennizzo discarica	1.021	803	1.773
Imposte e Tasse diverse	141	99	159
Totale	5.264	4.739	5.708

Investimenti MMS (milioni di euro)	2016	2017	2018
Settore idrico integrato	9,6	10,7	17,1
Settore energia	2,1	3,3	5,6
Settore ambiente	3,9	2,3	4,3
Servizi generali ed altri	1,9	1,4	2,3
Totale	17,5	17,7	29,3

2 Clienti

99,99%
Rispetto standard qualità Gas

99,96%
Rispetto standard qualità Acqua

9,4%
Minuti di attesa allo Sportello

3.557
Iscrizioni a BollettaNET

Obiettivi avevamo detto di fare	Risultati abbiamo fatto
Mantenere i risultati raggiunti: tempo medio di risposta a reclami di 8,1 giorni e il 99,4% delle risposte entro gli standard.	Il 99, 9% dei reclami ha avuto risposta entro lo standard. Il tempo medio di risposta ai reclami è stato di 9,07 giorni.
Consolidare i tempi di attesa code (TMA) raggiunti e migliorare la comunicazione interna.	Il tempo di attesa code (TMA) è stato di 9 minuti e 40 secondi, nell'anno precedente era pari a 12 minuti.
Migliorare la qualità della conversazione nella risposta telefonica. Azioni d'intervento di formazione e verifica delle richieste non risolte. Focus periodici, mirati all'aggiornmanto costante del portale web clienti e del knowledge base MMS. Rivisitazione del testo del IVR per migliorare il tempo d'attesa IVR.	Il monitoraggio costante degli indicatori di qualità e formazione periodica degli operatori ha consentito di migliorare il tempo medio di attesa alla risposta telefonica (95 secondi) nonché la percentuale di chiamate andate a buon fine (96%).
Potenziamento dei canali online nei servizi.	Aumentano a 16.874 gli iscritti al servizio online e 3.557 gli iscritti al servizio Bolletta Net.
Proseguire nel progetto Smart Metering con l'installazione di altri 16.000 contatori.	Nel 2018 sono stati installati 18.600 contatori dotati di telelettura.
Mantenere al 95% le chiamate con arrivo sul posto entro 60 minuti per il gas e mantenere entro 95% le chiamate con arrivo entro 120 minuti per il SII.	Il 96,3% delle chiamate al pronto intervento gas ha ricevuto un intervento entro i 60 minuti (tempo medio 40 minuti).

Target futuri

faremo

Presidio della qualità e continuità dei servizi erogati (GAS, SII) per massimizzare i benefici	Qualità dei servizi Funzione Clienti
Attivazione bonus idrico	Conclusione iter accreditamento Laboratorio
Progetto Smart Metering	

Clienti

Marche Multiservizi conferma la propria vicinanza ai clienti attraverso i punti informativi dislocati sul territorio e anche attraverso i canali di contatto via web, sempre più utilizzati per la loro facilità di accesso e per la loro praticità di utilizzo.

A fine 2018 sono oltre 220 mila i clienti attivi nel settore idrico e distribuzione gas. Il servizio di Igiene Ambientale viene svolto per oltre 268 mila cittadini residenti in 46 comuni delle province di Pesaro-Urbino e di Ancona. La clientela include clienti domestici e condomini (circa il 90% del totale), imprese pubbliche e private, industrie, comuni, enti in generale e consorzi.

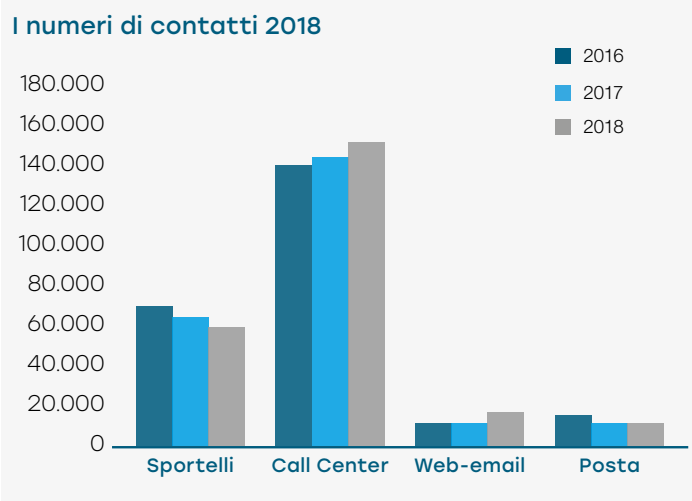
Marche Multiservizi si assicura che le relazioni con i clienti siano gestite attraverso personale qualificato e, a questo fine, gli operatori degli sportelli e del call center vengono coinvolti in corsi di formazione continua. Per l'importanza dei servizi forniti (servizio idrico integrato, igiene ambientale e servizio distribuzione gas metano) l'Azienda è fortemente impegnata a garantirne continuità, sicurezza, accessibilità e trasparenza. Sui contenuti commerciali e normativi dei contratti d'utenza fornita si rinvia agli approfondimenti presenti nel portale web www.gruppomarchemultiservizi.it .

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

I contatti continuano ad essere gestiti attraverso molteplici canali. La società conferma lo sportello al pubblico uno strumento relazionale che permette al cliente di "parlare" con l'Azienda e, tal fine, utilizza 3 sportelli principali e i 16 punti informativi nel territorio. Mette inoltre a disposizione i canali informatici quali email e/o web e il call center telefonico. Per mezzo dello sportello telefonico gli operatori offrono assistenza diretta al cliente, fornendo informazioni, chiarimenti tecnico-commerciali di vario genere.

Clienti serviti	Clienti serviti	Comuni serviti	Popolazione comuni serviti
Servizio Idrico	128.989	49	**280.270**
Servizi ambientali	-	46	**268.231**
Distribuzione gas	91.639	37	**254.435**

Popolazione comuni serviti: dati Istat al 1.1.18
Clienti serviti: clienti attivi del SII, servizi attivi di gestione tassa rifiuti e PDR distribuzione gas.



Il costo dei servizi

MMS gestisce solo 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 per l'igiene urbana).

Com'è cambiata la spesa

Nel 2018 la spesa del cliente medio per il Servizio Idrico e Gestione dei rifiuti si è ridotta di poco più di 27 €/anno, trainata principalmente dalla riduzione del 7,57% del costo medio della bolletta del SII.

Com'è cambiata la spesa	2016	2017	2018
Servizio idrico	310,26	316,55	**292,6**
Rifiuti	225,35	224,96	**221,24**
Totale	**535,61**	**541,51**	**513,84**

Tariffa SII

L'articolazione tariffaria è stata modificata nel corso del 2018 a seguito di provvedimento ARERA. E' prevista una quota fissa (euro/anno) - indipendente dai consumi, suddivisa tra le componenti acquedotto, fognatura e depurazione - e una quota variabile (euro/mc), distinta per ciascuno dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione.
Per il solo uso domestico residente la quota variabile acquedotto è stata quantificata con il criterio standard. Per scoraggiare gli sprechi, la tariffa è articolata in fasce, con un innalzamento del costo all'aumentare dei consumi.

A partire dal 2012 la regolazione del servizio idrico è stata assunta in capo ad ARERA, che ha definito dapprima un metodo tariffario transitorio per il periodo 2012-2013 e, successivamente, un metodo tariffario a regime per le annualità 2014-2015, aggiornato per il periodo 2016-2019. Le tariffe 2018 sono state approvate da ARERA. Le tariffe deliberate nelle varie annualità comprendono anche i conguagli degli esercizi precedenti, determinati in ottemperanza alle regole del metodo tariffario.

Spesa media servizio idrico

La spesa media del servizio idrico considera la tariffa idrica domestica standard approvata da AATO n° 1 Marche Nord per una famiglia media residente nel Comune di Pesaro (per il 2018 composta da 2,29 componenti, con un consumo medio di 256,48 mc l'anno, corrispondenti a 112 mc procapite). I consumi medi sono passati da 120 mc/annui nel 2017 a 112 mc/annui per famiglia nel 2018.

Spesa media del SII	2016	2017	2018
Consumi acqua	148,61	152,25	**135,02**
Fognatura	37,36	38,01	**35,49**
Depurazione	67,65	68,83	**64,81**
Quota fissa	28,43	28,68	**30,68**
Iva 10%	28,21	28,78	**26,6**
Totale	**310,26**	**316,55**	**292,6**

La riduzione del 7,57% della spesa media del servizio idrico nel 2018 è principalmente il risultato dell'introduzione della tariffa TICSI. In dettaglio si è avuto:

- una diminuzione media del 11,3% della quota acquedotto;
- una diminuzione media di circa il 6% sia della quota fognatura sia della quota depurazione;
- un incremento medio del 7% sulla quota fissa.

Quanto costa l'acqua

Consumare acqua di rubinetto al posto della minerale, oltre a benefici ambientali, produce anche un risparmio economico: se si considera un consumo medio di 1.000 litri all'anno per una famiglia di tre persone e il prezzo medio di 27 centesimi per litro di alcune acque minerali naturali in commercio, la spesa per l'acqua minerale è di circa 270 euro l'anno. La spesa per la stessa quantità di acqua proveniente dall'acquedotto sarebbe invece di 2,14 euro all'anno (valore calcolato come media 2018). L'Italia si trova al terzo posto nel mondo per consumo di acqua in bottiglia con 184 litri di acqua pro capite consumati nel 2017 dopo Messico e Thailandia.
(Fonte: Statista The Statistics Portal 2017).

Spesa media servizio igiene ambientale

La spesa nei servizi per la gestione dei rifiuti per una famiglia di 3 componenti in un'abitazione di 80 mq evidenzia, nel 2018, una riduzione del 1,7%. Tra le iniziative effettuate da MMS durante il 2018 per la gestione dei rifiuti si rammenta l'evoluzione dei servizi di raccolta differenziata e il completamento graduale sul territorio della raccolta domiciliare del rifiuto indifferenziato.

Spesa media del Servizio Igiene Ambientale	2016	2017	2018
Quota fissa	68,022	69,021	**68,61**
Quota variabile	125,136	123,804	**121,03**
Addizionale provinciale	10,73	10,71	**10,54**
Iva (%)	21,462	21,425	**21,07**
Totale	**225,35**	**224,96**	**221,24**
Quota di competenza Marche Multiservizi	193,16	192,82	**189,63**

Il costo dei servizi ambientali per i clienti domestici e non domestici

MMS ha assicurato nel 2018 ai clienti domestici un costo dei servizi ambientali più basso di oltre il 20% rispetto alla media italiana e più conveniente di oltre il 25% rispetto alla media del centro Italia: sono questi i risultati dell'Osservatorio prezzi e tariffe di Cittadinanzattiva, esteso a 106 capoluoghi di provincia. L'Osservatorio ha considerato come cliente tipo una famiglia di tre persone, residente in un'abitazione di 100 metri quadri. Lo studio 2018 di REF Ricerche sui costi della TARI ha considerato quattro tipologie di utenze non domestiche in 102 capoluoghi. Nei territori serviti da MMS si registra una spesa più bassa della media italiana del -37% per gli alberghi, del -52% per i ristoranti, del -57% per l'industria alimentare e del -37% per i supermercati. Rispetto alla media del Centro Italia, la spesa nei territori serviti da MMS per le tipologie di utenze non domestiche quali ristoranti, supermercati e industria alimentare è più conveniente rispettivamente del 52%, 59%, 68% e 46%. La media delle quattro tipologie di utenze considerate dalla ricerca descrive un territorio competitivo, con una spesa inferiore del 47% rispetto alla media italiana e del 56% rispetto alla media del centro Italia.

Utenze domestiche

Città	Regione	Area	Residenti al 1/1/2018	Tari 2018 (100 mq 3 componenti)	Diff. Su media ponderata italia 2018 (334)	Diff. Su media ponderata centro italia 2018 (351)
Pesaro	Marche	Centro	94.958	263	-21,3%	-25,1%
Urbino	Marche	Centro	14.558	243	-27,2%	-30,8%

Fonte: Cittadinanzattiva – Dossier rifiuti 2018

Utenze non domestiche

	Anno	Regione	Residenti al 1/1/2018	Albergo euro/mq	Ristorante euro/mq	Ind. Alimentare euro/mq	Supermercato euro/mq	Media aritmetica 4 settori considerati euro/mq
Pesaro	2018	Centro	94.958	4,27	13,59	2,53	9,79	7,54
Urbino	2018	Centro	14.558	3,49	11,13	2,26	8,01	6,22
Italia				6,80	28,36	5,92	15,47	14,38
Centro				9,00	33,54	7,90	18,32	17,19
Pesaro vs Italia				-37,3%	-52,1%	-57,3%	-36,7%	-47,6%
Pesaro vs Centro				-52,6%	-59,5%	-68,0%	-46,6%	-56,1%
Urbino vs Italia				-48,7%	-60,8%	-61,9%	-48,2%	-56,7%
Urbino vs Centro				-61,2%	-66,8%	-71,5%	-56,3%	-63,8%

Fonte: Ref Ricerche

Servizio distribuzione gas

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

Rateizzazioni a favore di famiglie ed operatori commerciali

Nel 2018 l'Azienda ha accolto 1.989 richieste di rateizzazione dei pagamenti del servizio idrico provenienti da famiglie e da operatori commerciali, il 18% in più rispetto all'anno precedente, per un valore totale di 1.414 migliaia di euro. Marche Multiservizi concede le rateizzazioni delle bollette ai clienti in ottemperanza alle disposizioni dell'art.42 dell'allegato RQSII della Delibera 655/2015.
Possono essere concesse rateizzazioni ai clienti con disagi economici che non rientrano nelle condizioni dell'art. 42, purché in regola con in pagamenti di eventuali rate precedentemente concesse. Le rate concordate con l'utente, in proporzione agli importi delle bollette emesse, possono essere concesse fino ad un massimo di 4, ad eccezione di casi particolari concordati con i servizi sociali dei comuni, in cui si possono prevedere più scadenze. Per queste ultime tipologie di clienti (clienti in cassa integrazione, in mobilità, beneficiari di contributi comunali o disoccupati a seguito di riduzione o chiusura dell'attività lavorativa e in carico ai servizi sociali) le rate sono senza interessi. Per le utenze non esenti dal pagamento degli interessi, si procede con l'applicazione di un tasso pari al TUR maggiorato del 3%. Tale procedura si applica anche ai professionisti e ai piccoli condomini.
Per i commerciali si autorizza la rateizzazione a seguito di una verifica sulle condizioni di solvibilità degli stessi.

Numero di bollette rateizzate (n)	2016	2017	2018
Servizi complessivi idrico	2.160	1.682	**1.989**
di cui residenziali	1.793	1.431	**1.597**
di cui business	367	251	**392**
Totale	**2.160**	**1.682**	**1.989**

Valore delle bollette rateizzate (migliaia di euro)	2016	2017	2018
Servizi complessivi idrico	1.385	973	**1.424**
di cui residenziali	1.150	525	**567**
business	235	448	**857**
Totale	**1.385**	**973**	**1.424**

Il contributo di MMS per l'inclusione sociale

Le tariffe per le famiglie in condizioni di disagio economico e fisico

Bonus gas

l Bonus Sociale è l'agevolazione che riduce la spesa sostenuta dai clienti domestici per la fornitura di energia elettrica e gas. Come definito dal Governo con DM 28/12/2007, hanno diritto ad usufruire dell'agevolazione quei clienti domestici aventi l'indicatore ISEE non superiore a 8.107,5 euro, oppure le famiglie con più di 3 figli a carico con un ISEE non superiore a 20.000 euro. Il Bonus Gas è determinato diversamente in base alle zone climatiche e consente un risparmio da un minimo di 31 euro a un massimo di 266 euro.

Richieste bonus gas	2016	2017	2018
numero di richieste confermate ed assegnate	2.001	2.379	**2.567**

Bonus idrico

Per quanto riguarda il servizio idrico, con la Delibera ARERA 897/2017 del 21 dicembre 2017, è stato istituito a partire dal 1/1/2018 il Bonus Sociale idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici residenti in condizione di disagio economico sociale (indicatore ISEE non superiore a 8.107,50 euro per famiglie con massimo 3 figli a carico, oppure non superiore a 20.000 euro per le famiglie numerose).
Per il solo anno 2018, le domande di ammissione al bonus sociale idrico potevano essere presentate a partire dal 1 luglio 2018 presso i Comuni di Residenza o presso i CAF designati dai Comuni stessi, che, verificata l'ammissibilità, inoltravano al Gestore del Servizio Idrico i nominativi degli aventi diritto per l'erogazione del bonus.
A regime la richiesta di ammissione alla compensazione per la fornitura idrica dovrà essere presentata congiuntamente alle richieste per l'ottenimento del bonus sociale elettrico e/o gas e avrà validità di 12 mesi con possibilità di rinnovo entro il mese precedente alla scadenza dell'agevolazione. Straordinariamente, per il 2018, agli utenti interessati è stata corrisposta una componente compensativa una tantum pari alla quota di bonus sociale corrispondente a quella che avrebbero percepito, se avessero avuto la possibilità di presentare la domanda il 1 gennaio 2018.
Alla data del 31.12.2018 sono pervenute 1.755 richieste, di cui 1.359 accettate, che corrispondono a 1.755 nuclei

familiari e a circa 6.004 persone. Nel territorio servito da MMS si procederà alle prime erogazioni nei primi mesi del 2019.

Le iniziative di MMS a sostegno delle utenze in condizioni di disagio economico

A fronte di una difficoltà economica del cliente, l'Azienda consente il pagamento rateizzato delle bollette (purché in regola con i pagamenti di rate concesse in precedenza). La rateizzazione per i clienti domestici riguarda esclusivamente bollette superiori a 100 euro. Le rate concordate, in proporzione agli importi delle bollette emesse, possono essere concesse fino ad un massimo di 4, ad eccezione di casi particolari concordati con i servizi sociali dei Comuni, in cui si possono prevedere più scadenze.
Per queste ultime tipologie di clienti in difficoltà (clienti in cassa integrazione, in mobilità, beneficiari di contributi comunali o disoccupati a seguito di riduzione o chiusura dell'attività lavorativa in carico ai servizi sociali) le rate sono senza interessi. Per le utenze che rientrano nella procedura 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 Banca Centrale Europea concede prestiti alle altre banche e pari, dal 16/03/2016, 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.

MMS ha introdotto da qualche anno un bonus a compensazione della spesa per il Servizio Idrico che viene assegnato ai comuni gestiti che provvedono poi ad assegnarlo in base a criteri da loro definiti.
L'importo messo a disposizione per il 2018 è stato pari ad euro 200 mila.

L'indagine di soddisfazione dei clienti

Dal 2012 la qualità dei servizi è valutata con indagini periodiche relative alla soddisfazione dei clienti finalizzate a definire azioni di miglioramento. La valutazione della soddisfazione complessiva dei clienti residenziali è in aumento come riportato nella seguente tabella. L'indice di soddisfazione complessivo aumenta: cresce di 3 punti e arriva a 69, prossimo alla soglia dell'elevata soddisfazione. Buono anche il valore della soddisfazione per i servizi forniti, arrivato a 71.

Soddisfazione dei clienti MMS	2017	2018
ICS (da 0 a 100)		
Indice di soddisfazione complessivo servizi	70	71
Indice di soddisfazione complessivo (ICS)	66	69
Soddisfazione globale	68	72
Soddisfazione rispetto alle aspettative	65	69
Soddisfazione rispetto all'ideale	65	68

La metodologia dell'indagine della soddisfazione dei clienti

L'indagine di Customer Satisfaction, si basa su una metodologia riconosciuta a livello internazionale, per valutare la qualità dei servizi offerti e la soddisfazione dei clienti rispetto a MMS nel suo complesso.
Sono stati intervistati circa 700 Clienti Residenziali. Il campione, stratificato per Spending e Comune, è rappresentativo dell'universo clienti Marche Multiservizi, ed è stato estratto casualmente dal database di MMS. È stato inoltre previsto, per garantire una lettura più solida, un sovra-campionamento di 100 casi per i comuni di Auditore, Petriano e Sassocorvaro nei quali è stata avviata la raccolta domiciliare dell'indifferenziato. La rilevazione è stata condotta telefonicamente tramite metodologia CATI (Computer Aided Telephone Interviews).
Il monitoraggio viene effettuato intervistando il principale referente di MMS all'interno del nucleo familiare. Il questionario ha una durata media di 15 minuti, consente di monitorare le diverse componenti di soddisfazione e misurare i comportamenti futuri (passaparola, fedeltà, ecc.) nei confronti dell'azienda. La valutazione dei risultati avviene con scale numeriche, divise in livelli di soddisfazione: sotto i 50 punti, l'insufficienza; fino a 60, soddisfazione "minimale"; tra 60 e 70, buon livello di soddisfazione e oltre i 70 punti, elevata soddisfazione.

Qualità contrattuale dei servizi

Standard qualità commerciale

Continuano a mantenersi molto alti gli standard di qualità commerciale verso i clienti con indice globale al 99,99% per il Gas e al 99.96% per l'Acqua, valori sensibilmente sopra i minimi previsti dall'Autorità.

% di rispetto degli standard	2016	2017		2018	
% di rispetto degli standard		Prestazioni entro lo standard	Numero prestazioni (2017)	Prestazioni entro lo standard	Numero prestazioni (2018)
Gas	99,55%	99,84%	311.328	99,99%	211.850
Servizio idrico integrato	99,85%	99,92%	11.510	99,96%	11.346

Standard qualità del SII

Relativamente al SII, dal 1 luglio 2016 è entrata in vigore la nuova disciplina relativa alla qualità contrattuale.

Con le disposizioni contenute nelle delibere 655/2015/R/idr e 664/2015/R/idr, ARERA ha previsto l'adozione di standard minimi di qualità contrattuale estesi a tutto il territorio nazionale e ha associato al mancato rispetto di ciascuno standard specifico un indennizzo automatico in favore delle utenze finali.

Ha quindi individuato una lista di 44 indicatori di qualità contrattuale e ha associato a ciascuno di essi un livello minimo della prestazione che deve essere assicurata agli utenti. Di questi:

- 30 sono indicatori di qualità che prevedono standard specifici, che devono essere assicurati a ciascun utente e riguardano parametri contrattuali relativi alla fornitura idrica e al servizio di fognatura, quali ad esempio: i tempi di preventivazione di allacci o lavori, i relativi tempi di esecuzione, i tempi di attivazione/disattivazione, così come le attività di verifica del misuratore e della pressione, nonché parametri commerciali di customer-care tra cui la fatturazione, le rettifiche alla fatturazione e i tempi di risposta a informazioni e reclami scritti;
- 14 sono standard generali sui livelli di qualità riferiti al complesso o alla media delle prestazioni fornite.

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

La tabella che segue è stata compilata 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.

Standard di qualità del SII			2017		2018	
Indicatore	Tipologia standard	giorni lavorativi	Prestazioni eseguite totali	Tempo medio esecuzione	Prestazioni eseguite totali	Tempo medio esecuzione
Avvio e cessazione del rapporto contrattuale						
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo		20	496	5,81	**514**	**6,13**
Tempo di esecuz.allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	15	184	6,46	**123**	**7,13**
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	Generale	≤ 30	212	7,00	**238**	**9,98**
Tempo di attivazione della fornitura	Specifico	5	1377	1,87	**1072**	**1,89**
Tempo di riattivaz., ovvero di subentro nella fornit.senza modif.portata misur.	Specifico	5	1386	2,00	**1709**	**1,92**
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	Specifico	2 (feriali)	350	1,02	**607**	**0,98**
Tempo di disattivazione della fornitura	Specifico	7	2235	2,28	**2283**	**2,6**
Tempo di esecuzione della voltura	Specifico	5	2232	1,00	**6208**	**0,05**
Gestione del raporto contrattuale						
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	Specifico	20	232	5,81	**144**	**6,42**
Tempo di esecuzione di lavori semplici	Specifico	10	54	7,33	**37**	**6,78**
Tempo di esecuzione di lavori complessi	Generale	≤ 30	63	10,00	**80**	**9,81**
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Generale	7	6210	2,00	**6505**	**2,15**
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	Specifico	3 (ore)	6492	3,00	**6506**	**3**
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	Specifico	10	90	2,00	**64**	**2,59**
Tempo di comunicaz. esito della verifica misuratore effettuata in laboratorio	Specifico	30	99	19,22	**65**	**3,65**
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	Generale	10	87	3,00	**17**	**2,06**
Pronto intervento						
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	Generale	2 ore	1776	1,08	**1688**	**0,98**

Standard qualità del servizio distribuzione gas (cliente finale)

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

In particolare, sono previsti livelli specifici di qualità, differenziati in funzione della classe contatore, che devono essere rispettati, per evitare l'applicazione di indennizzi automatici a favore del Cliente "danneggiato". Anche nel 2018 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.

Nell'anno 2018 sono state effettuate n. 211.850 prestazioni (di cui 197.228 riferite alle letture dei misuratori). Si sono quasi azzerate le prestazioni fuori standard riferite tanto alle letture dei misuratori quanto agli altri tipi di prestazione. Sono state solo 4 le prestazioni fuori standard per l'anno 2018.

Standard di qualità del servizio distribuzione gas		2016		2017		2018	
Totale prestazioni	Giorni lavorativi	Prestaz. eseguite	Mancato rispetto causa MMS	Prestaz. eseguite	Mancato rispetto causa MMS	Numero totale prestazioni eseguite	Mancato rispetto causa MMS
Preventivazione per lavori semplici	15	564	0	558	0	529	0
Preventivazione di lavori complessi	30	23	0	29	0	27	0
Esecuzione lavori semplici	10	387	0	432	2	389	0
Attivazione della fornitura gas	10	2824	2	2841	2	2.793	0
Disattivazione della fornitura gas	5	2002	0	2002	0	1.857	1
Riattivazione in caso di distacco per morosità	2	894	6	1215	0	1.215	0
Riattivazione della fornitura per potenziale pericolo per pubblica incolumità	2	259	4	246	2	287	3
Verifica gruppo di misura	20	20	0	11	0	14	0
Sostituzione gruppo di misura	5	261	0	93	0	242	0
Verifica della pressione di fornitura	10	0	0	0	0	0	0
Fascia di puntualità per appuntamenti	2 ore	6841	0	6982	0	6.957	0
Appuntamenti posticipati	2 ore	250	0	258	0	291	0
Connessioni alle rete di cui alla esecuzione di lavori semplici		333	0	354	0	0	0
Connessioni alle rete di cui alla preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi		19	0	14	0	10	0
Esecuzione di lavori complessi	90% entro 60 gg	17	0	13	0	11	0
Connessioni alle rete di cui alla esecuzione di lavori complessi		0	0	0	0	0	0
Totale		**14.694**	**12**	**15.048**	**6**	**14.622**	**4**
Modalità di rilevazione delle misure con esito positivo nei punti di riconsegna (accessibili)							
PR con consumo fino a 500 smc/anno	1 tentativo/anno	**231.980**	**1.100**	**296.280**	**505**	**197.228**	**0**
PR con consumo tra 500 e 1.500 smc/anno	2 tentativi/anno						
PR con consumo tra 1.500 e 5.000 smc/anno	3 tentativi/anno						
PR con consumo superiore a 5.000 smc/anno	4 tentativi/anno						
		246.674	**1.112**	**326.376**	**511**	**211.850**	**4**
% rispetto standard		**-99,55%**		**-99,84%**		**-99,998%**	

Focus

Il potabilizzatore San Francesco di Saltara: innovazione e sostenibilità a servizio del territorio

Realizzato a fine anni '70, l'impianto pilota di Ponte degli Alberi produceva 5/6 litri al secondo di acqua potabile. Nel corso degli anni '80 entrò in funzione la prima sezione del potabilizzatore con una portata di 300 l/s di acqua potabilizzata.
Il raddoppio avvenne negli anni '90 con la messa in esercizio della seconda sezione (a servizio del Comune di Pesaro, Fano e altri Comuni della valle del Metauro) che duplicò la portata complessiva del potabilizzatore: da 300 a 600 l/s. Dal 2011 al 2015 l'impianto è stato oggetto di un piano di investimenti per circa 1,5 milioni di Euro grazie ai quali è stata rinnovata l'impiantistica (nuovo impianto di ozonizzazione, nuovo sistema automatico di regolazione filtri etc.), è stata adottata una nuova modalità di approvvigionamento idrico per ottimizzare il prelievo dell'acqua ed è stato riqualificato l'intero sistema di illuminazione interna ed esterna con tecnologia a Led.
Grazie a queste misure è stato possibile ridurre i consumi di energia e di prodotti chimici.
Nell'ultimo triennio Marche Multiservizi ha poi investito 1 milione di euro per "l'autonomazione" dell'intero impianto. Interventi che, tra le altre cose, hanno dotato il potabilizzatore di un sistema di controllo innovativo e unificato. Sono stati installati anche due nuovi generatori di biossido di cloro per la disinfezione e il nuovo generatore di ozono della prima sezione con una nuova macchina ad ossigeno.

Il ricco e articolato programma di interventi ha reso il potabilizzatore San Francesco di Saltara un impianto moderno e all'avanguardia ma soprattutto ha consentito di rendere il servizio più efficiente, con un miglioramento della qualità dell'acqua per i cittadini e consistenti benefici in termini ambientali:

- Riduzione dell'impiego di prodotti chimici (-35%)
- Riduzione del consumo di energia elettrica (-23%)
- Riduzione delle perdite di acqua nel processo produttivo.

Dall'impianto pilota di Ponte degli Alberi
alla realizzazione del potabilizzatore "2.0"
che serve 200.000 cittadini della provincia:
un percorso di innovazione lungo 40 anni
per un servizio più efficiente e più sostenibile
dal punto di vista ambientale

Qualità dell'acqua potabile

Tutte le acque distribuite per usi potabili e destinate al consumo umano devono rispondere ai criteri di qualità fissati da specifica normativa (D. Lgs. 31/2001). Qualora le acque prelevate contengano sostanze indesiderate in misura superiore ai livelli indicati dalla legislazione vigente, sono sottoposte a trattamento prima della distribuzione.
Obiettivo primario di Marche Multiservizi è quello di erogare acqua di qualità. Il rispetto dei limiti imposti dalla normativa vigente è assicurato da controlli su tutto il percorso dell'acqua: dalle fonti ai processi di trattamento, filtrazione e potabilizzazione, lungo la rete di distribuzione, fino alla consegna al cliente. Prima di essere immessa nella rete e di raggiungere il rubinetto, l'acqua è sottoposta a disinfezione e, se necessario, potabilizzazione. Il laboratorio interno verifica le caratteristiche chimiche e microbiologiche dell'acqua durante tutta la sua permanenza nella rete di distribuzione.
Per garantire la conformità ai requisiti di legge dell'acqua distribuita, Marche Multiservizi elabora un piano dei controlli che prende in considerazione tutto il ciclo dell'acqua potabile. Il piano viene elaborato su base annuale ed è integrato, quando necessario, con controlli non programmati per monitorare situazioni contingenti.
Il numero di campioni prelevati nel 2018, significativamente maggiori rispetto a quanto indicato dal D.Lgs. 31/2001, confermano la scrupolosità con la quale l'Azienda tutela la propria utenza. Il numero totale di analisi sulle acque potabili è rimasto invariato rispetto agli anni precedenti. Non sono diminuiti i controlli programmati, soprattutto sui parametri più significativi.

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 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 2018, le caratteristiche medie dell'acqua distribuita sono sostanzialmente invariate. Durante l'anno non si sono registrate criticità tali da compromettere la qualità dell'acqua distribuita. Infatti, il 99,3% delle analisi effettuate ha dato un risultato conforme rispetto ai limiti di legge. Su 55.966 parametri analizzati, sono state solo 38 le non conformità (ovvero il 0,07%).

Analisi effettuate in laboratorio sulle acque potabili	2016	2017	2018
Numero di analisi effettuate nei laboratori sulle acque potabili	61.377	69.206	**65.010**
Numero di analisi effettuate nei laboratori sulle acque potabili nelle reti di distribuzione	51.439	58.387	**55.966**

Come per gli anni precedenti, le ordinanze di non potabilità hanno interessato principalmente piccoli comuni. Nella quasi totalità dei casi queste sono state 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 difficili. Il numero totale di ordinanze è aumentato rispetto al 2017 ma la durata media ponderata è diminuita. Il numero di cittadini interessati, registra un lieve aumento rispetto al 2017, ma si attesta allo stesso livello del 2016.

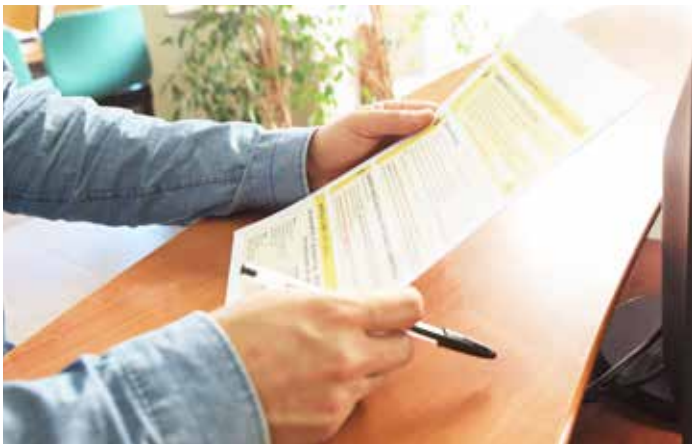
Ordinanze di non potabilità	2016	2017	2018
Cittadini interessati da ordinanze di non potabilità	3.084	2.207	**2.960**
Numero di ordinanze	22	20	**31**

Qualità dell'acqua potabile MMS

È opinione comune che la qualità dell'acqua in bottiglia sia superiore a quella del rubinetto. In realtà i dubbi e la diffidenza su quest'ultima sono dovuti alla scarsa diffusione delle informazioni inerenti la qualità dell'acqua stessa ed i controlli effettuati su di essa sia dal Gestore che dalle Aziende Sanitarie Locali.
A tal proposito si riportano 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.
Come si può notare l'acqua distribuita da Marche Multiservizi, oltre ad essere ampiamente conforme ai limiti previsti dalla normativa, ha un giusto valore di durezza ed un basso valore di nitrati, indice quest'ultimo di assenza di contaminazione antropica.
I dati relativi all'acqua potabile sono valori medi di 2.734 analisi effettuate secondo le frequenze e nei punti di prelievo lungo la rete di distribuzione, come previsto dal piano controllo e sorveglianza del ciclo idrico.
Il numero di determinazioni analitiche è in linea con l'anno precedente, registra un lieve aumento per quanto riguarda le sole determinazioni di pH che sono cresciute per conformarsi ai dettami del DM 14/6/17 che modifica il D. Lgs. 31/2001.
Data l'ottima qualità dell'acqua distribuita, nel corso del 2018 Marche Multiservizi ha proseguito con la campagna informativa per invogliare il maggior numero di clienti possibile all'utilizzo della stessa per scopi alimentari. Consumare acqua del rubinetto al posto di quella in bottiglia, oltre ai notevoli benefici ambientali, produce anche rilevante benefici economici.

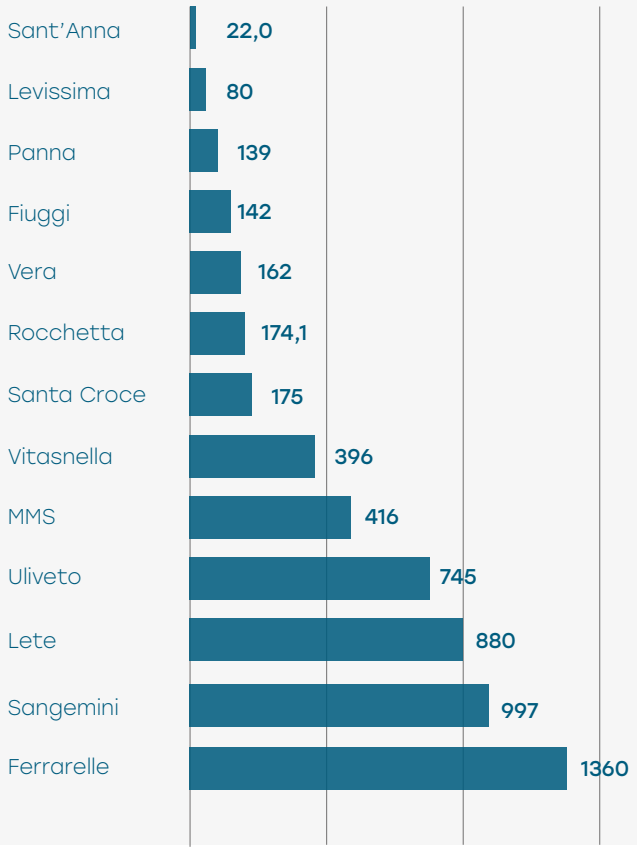
Parametri di qualità dell'acqua	Acque minerali (min-max)	Limiti per acqua di rubinetto D.Lgs. 31/2001	Territorio Marche Multiservizi
pH	5,8-8,0	6,5-9,5	**7,6**
Durezza totale (°F)	3 - 93	50*	**29,7**
Residuo secco a 180° (mg/l)	22,3-1370	1.500*	**416**
Sodio (mg/l)	0,28-73,1	200	**26**
Fluoruri (mg/l)	0,04-1,1	1,5	**0,2**
Nitrati (mg/l)	1 - 9	50	**6,3**
Cloruri (mg/l)	0,18-81,2	250	**34,0**

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

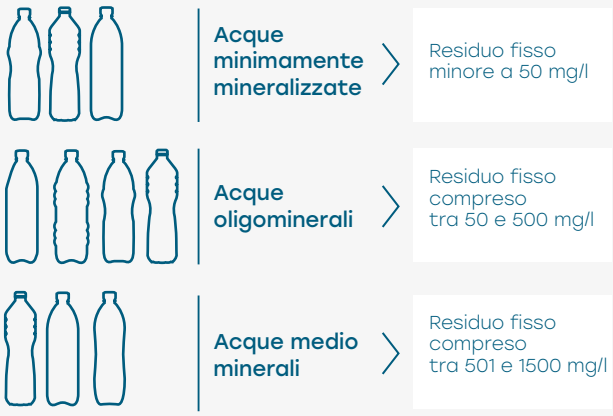


Consumare acqua del rubinetto al posto di quella in bottiglia, oltre ai notevoli benefici ambientali, produce anche rilevanti benefici economici.

Residuo fisso delle acque minerali a confronto



Classificazione delle acque in base al residuo fisso



Fonte: Rapporto Bevitalia 2018-2019, Beverfood

Case dell'acqua

Nel territorio servito sono 14 le Case dell'Acqua installate, di cui 6 inaugurate nel 2018.
Le Case dell'Acqua sono strutture aperte al pubblico per potersi rifornire di acqua collegata alla rete idrica cittadina che viene resa più fresca grazie a un sistema di refrigerazione e distribuita anche frizzante. Viene erogata senza filtri o addolcitori, perché già buona da bere e controllata da oltre 300 analisi al giorno. Secondo i dati raccolti da MMS nell'arco del 2018, sono stati oltre 665.000 i litri totali erogati da queste strutture, che corrispondono a circa 443.000 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 17,7 t la quantità di PET non introdotta nell'ambiente grazie all'uso di tali strutture. Inoltre, ritenendo 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 40 tonnellate la riduzione di emissioni dal solo riuso delle bottiglie di plastica.
A queste si aggiungono inoltre le emissioni evitate dal mancato trasporto e lo smaltimento delle stesse.

Benefici ambientali stimati dell'uso delle casette dell'acqua nel 2018

2018	Casette dell'acqua	14
	Litri erogati	665.022
	N. bottiglie risparmiate	443.348
	Kg PET risparmiato	17.734
	T CO2 evitate per produzione PET	40
	L petrolio risparmiati per PET	35.468

Sicurezza e continuità dei servizi

Gli interventi sulle reti idriche sono attivati da Marche Multiservizi a seguito di rilevazioni del sistema di telecontrollo o a seguito di segnalazione di utenti e cittadini al numero di pronto intervento gestito presso il centralino Marche Multiservizi attivo 24 ore su 24.
La delibera 655/2015 AEEGSI, in vigore dal 01/07/2016 ha fissato i tempi di risposta telefonica e di primo intervento. Gli interventi sono eseguiti con l'obiettivo di minimizzare, per quanto possibile, il disagio per i cittadini con particolare attenzione alla protezione e salvaguardia dell'ambiente ed alla 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 2018 le telefonate ricevute al call center del pronto intervento del SII sono state 24.492. In linea con gli anni precedenti, 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 si è ridotto da 76 nel 2017 a 59 minuti nel 2018.

Marche Multiservizi, come previsto dalla delibera AEEGSI ARG/ gas n.574/13, assicura anche il servizio di pronto intervento gas. Per tale servizio, anch'esso completamente gratuito e attivo 24 ore su 24, viene messa a disposizione degli utenti una linea telefonica dedicata, con personale specializzato e adeguate attrezzature che permettono la tempestiva ed efficace gestione delle segnalazioni ricevute.
Tutte le segnalazioni pervenute e gli interventi eseguiti sono registrati su sistema informatico per consentire la completa tracciabilità del processo. Nel 2018 le telefonate ricevute dal centralino di pronto intervento gas sono state 6.064. Il 98,8% delle quali ha avuto risposta entro 120 secondi.

Pronto intervento gas	2016	2017	2018
chiamate con risposta entro 120 secondi	5.575	5.288	**5.991**
chiamate totali (n)	5.614	5.329	**6.064**
Gas %	99,3%	99,2%	**98,8%**

Call center tecnico Pronto Intervento SII	2016	2017	2018
chiamate con risposta entro 120 secondi	9.844	24.769	**23.107**
chiamate totali (n)	10.468	25.364	**24.492**
SII %	94,0%	97,7%	**94,3%**

Risultati del pronto intervento SII	2016	2017	2018
Tempo medio di arrivo sul luogo di chiamata	107	76	**59**
Chiamate con tempo di arrivo sul luogo di chiamata entro 120 minuti (%)	93%	97%	**98%**

Sempre più tempestività negli interventi

Relazioni con i clienti

Controlli sulla rete di distribuzione del gas

La percentuale annua di ricerca programmata delle dispersioni gas eseguita sulla rete si mantiene costantemente molto al di sopra dello standard minimo richiesto dall'ARERA, superando in alcuni casi il 100%, visto che certe zone sono state ispezionate due volte. L'attività viene svolta da personale interno specializzato che utilizza strumentazioni di ultima generazione dotate di sistema di rilevamento delle fughe di gas con il principio dell'infrarosso a diodo laser e sistemi di tracciamento GPS. Nel 2018, quale risultato dell'aumento dei controlli sulle reti di distribuzione di bassa pressione, si è registrato un aumento delle dispersioni rilevate a seguito di ispezione. Anche nel servizio di pronto intervento gas i risultati sono sempre altamente al di sopra dei livelli minimi fissati dall'ARERA (90% delle chiamate con tempo di arrivo entro 60 minuti) con tempi medi di arrivo di circa 40 minuti.

Controlli sulla rete di distribuzione gas (%)	2016	2017	2018
Alta e media pressione	108,7	111,7	**93,0**
Bassa pressione	130,8	130,6	**143,5**

Dispersioni gas rilevate sulla rete di distribuzione gestita	2016	2017	2018
Numero di dispersioni sulla rete di distribuzione localizzate a seguito di ispezione per km di rete ispezionata (n)	0,024	0,026	**0,039**
Numero di dispersioni sulla rete di distribuzione localizzate su segnalazione di terzi per km di rete (n)	0,038	0,043	**0,042**

Tempo medio di arrivo del pronto intervento Gas	2016	2017	2018
Tempo medio di arrivo sul luogo di chiamata (min)	38	39	**40**
Chiamate con tempo di arrivo sul luogo di chiamata entro 60 minuti (%)	97,1%	96,6%	**96,3%**

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.

Call center

La gestione dei contatti con il cliente, sviluppata attraverso molteplici canali, anche nel 2018 è stata significativa. Le chiamate allo sportello telefonico clienti, collocato nella provincia di Pesaro e Urbino, sono state 156.717, di cui il 41% per il servizio di igiene ambientale e il restante 59% per informazioni sul servizio idrico e sulla tassa rifiuti.

Il coordinamento del call center è presidiato all'interno della Funzione Clienti Servizi Regolati di MMS, mentre la risposta alle chiamate è effettuata da operatori di fornitore in service, 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.
Il tempo medio di attesa alla risposta telefonica ha registrato un netto miglioramento, è passato da 116 a 95 secondi. Anche la percentuale di chiamate andate a buon fine ha evidenziato un sensibile miglioramento passando dal 90,9% al 95,7%. La gestione della richiesta di accesso alla rete distribuzione gas di cambi venditori (switching) nell'ultimo anno risulta in calo del 5%, rispetto all'anno precedente, le richieste di accesso sono state pari a 6.126.

Sportello telefonico clienti	2016	2017	2018
Tempo medio di attesa al call center	159	112	**95**
% di chiamate andate a buon fine	79%	91%	**96%**
Numero di chiamate al call center	137.561	143.600	**156.717**

Sportello clienti

Il numero di contatti allo sportello clienti si è attestato a 56.057. Le ore settimanali complessive di sportello al pubblico sono state 142,5, distribuite su 3 sportelli principali e 16 punti informativi dislocati sul territorio provinciale di Pesaro Urbino. Le richieste più frequenti sono le informazioni sui servizi erogati pari al 47,50%, seguono l'attività contrattuale dei servizi pari al 32,16% e richieste di verifica pagamenti pari al 20,34%. Nel 2018 gli obiettivi della qualità commerciale sono stati raggiunti.

Sportello clienti	2016	2017	2018
Numero di clienti totali	68.774	65.575	**56.057**
Tempo di attesa allo sportello (min, sec)	14,37	12,2	**9,4**

Migliora il tempo di attesa allo sportello che si attesta a soli 9,4 minuti. L'analisi dei calendari di fatturazione e relative scadenze, ha consentito di stimare le presenze nei vari sportelli e, quindi, organizzare la distribuzione del personale nei diversi sportelli secondo le necessità.

I servizi online continuano ad affermarsi quale strumento utile ai clienti per vedere, comodamente da casa, 24 su 24, le proprie bollette, controllare i propri consumi, fare segnalazioni, comunicare le autoletture e verificare lo stato di avanzamento delle proprie pratiche. La domanda dei servizi online nel 2018 è stata in crescita: +20,4% nuovi iscritti.

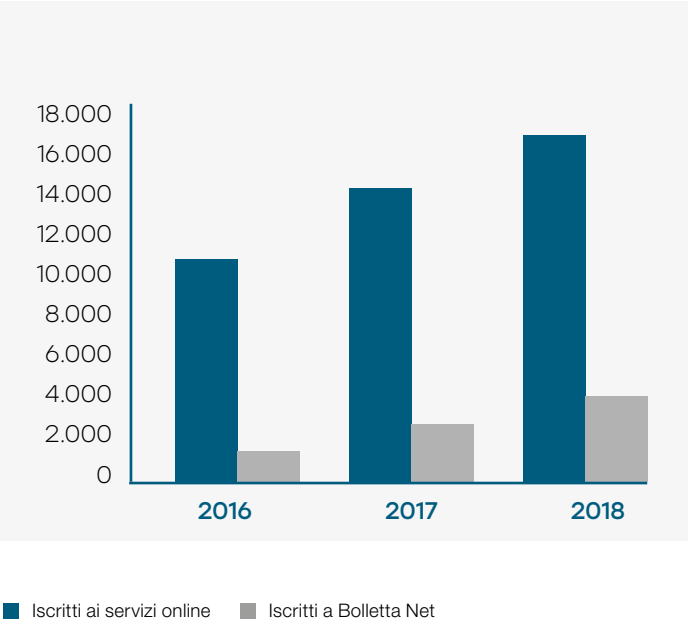
I clienti registrati allo sportello MMS online, possono usufruire di BollettaNET. Attivando questo servizio, il cliente riceve la bolletta direttamente sulla propria casella di posta elettronica contribuendo a ridurre l'uso di carta e carburante determinato dalla spedizione di bollette tramite posta tradizionale. L'adesione al servizio di invio elettronico della bolletta è cresciuta del 57% , le richieste sono passate da 2.273 del 2017 a 3.557. Il numero dei clienti che hanno effettuato almeno una autolettura è aumentato del +40% passando da 11.647 del 2017 a 16.316 nel 2018. Nel 2018 oltre 24.000 pagamenti di bollette sono stati effettuati usufruendo dei seguenti canali d'incasso: carta di credito da portale web, Factorcoop e Lottomatica.

Gestione reclami

I reclami nel 2018 sono stati 1.913 (in aumento del 12,3%), dei quali l'84% riferiti al SII. L'analisi periodica sulle cause principali delle richieste ha favorito azioni migliorative condivise anche con le altre Funzioni. Il monitoraggio periodico ha consolidato la performance dei tempi di risposta. Il tempo medio di risposta (9,07 giorni) mantiene ottimi livelli e il 99,9% dei reclami ha avuto risposta entro lo standard.

Gestione dei reclami ricevuti	2016	2017	2018
% reclami a cui si è risposto entro lo standard	99,5%	99,4%	**99,9%**
Numero di reclami a cui si è risposto	1.028	1.703	**1.913**
Tempo medio di risposta ai reclami (media ponderata)	9,20	8,06	**9,07**

Servizi online



3 Lavoratori

27,4
Ore formazione pro capite

35
Nuove assunzioni
a tempo indeterminato

92,6%
Dipendenti
a tempo indeterminato

98%
lavoratori iscritti
al Welfare aziendale
Hextra

Obiettivi avevamo detto di fare	Risultati abbiamo fatto
Implementazione del nuovo gestionale per le anagrafiche del personale e nuovo gestionale Taleo per le attività di selezione.	Completata l'implementazione del gestionale anagrafiche e del gestionale Taleo.
Nuovi progetti formativi volti a incrementare il lavoro di gruppo indirizzati ai responsabili e agli impiegati.	Realizzati due progetti formativi "Team Building" che hanno coinvolto 145 dipendenti.
Progetto integrazione sistemi informativi HergoReti e D-base Hergo Ambiente	Il progetto di integrazione dei sistemi informativi è in corso di completamento.
Applicato il modello di Leadership rivisto nelle competenze e nella griglia di valutazione.	Applicato il modello di Leadership rivisto nelle competenze e nella griglia di valutazione.
Maggior sensibilizzazione in materia di infortuni e near miss. Incontri mirati di sensibilizzazione sull'utilizzo di DPI.	I risultati della sensibilizzazione del personale a partecipare attivamente alla sicurezza trova conferma nell'aumento delle segnalazioni di mancato infortunio (19).
Sviluppo delle relazioni interne.	Nel 2018 sono stati sottoscritti 4 accordi sindacali.
Piena applicazione del piano welfare.	Nel 2018 quasi tutti i lavoratori sono iscritti al Welfare (98%) ed e stato speso il 90% della quota destinata.
Estensione del remote working ad altre aree aziendali. In base ai risultati del questionario sulle competenze digitali, attuazione di azioni mirate sui profili risultanti dall'indagine.	Remote working esteso a varie aree aziendali.
25 ore di formazione pro capite	Nell'arco del 2018, sono state realizzate 27,4 ore di formazione pro capite.
Continuare l'attività di formazione continua volta al miglioramento delle performance e alla crescita delle competenze.	L'obiettivo è stato raggiunto attraverso la realizzazione di 15.659 ore di formazione in totale.

Target futuri

faremo

Aggiornamento e diffusione del Codice Etico aziendale a tutto il personale	Ottenimento certificazione SA8000
Conclusione iter registro trattamento dati personali	Estensione progetto pilota Smart Working
Mantenimento sistema gestione integrato certificato	Indagine di clima

Lavoratori

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

Il Gruppo al 31/12/2018 conta 571 dipendenti - con contratto a tempo indeterminato - di cui 499 in MMS S.p.A. e 72 in MMS Falconara S.r.l. Di questi, il 95% sono contratti full time e il 5% part time. Il 14% del personale del Gruppo è di genere femminile: un dato in crescita rispetto all'anno precedente.
A ciò va aggiunto l'impatto del Gruppo in termini di occupazione indiretta stimato, nel 2018, in circa 550 dipendenti, di cui 157 nella provincia di Pesaro e Urbino e 48 in altre province delle Marche (si veda capitolo 6).

Lavoratori presenti al 31.12.2018 per qualifica	2016	2017		2018		
	Totale	Uomini	Donne	Uomini	Donne	% donne
Dirigenti	7	6	2	5	2	40%
Quadri	19	19	3	20	3	15%
Impiegati	222	153	68	151	74	49%
Operai	321	324	1	315	1	0%
Totale	569	502	74	491	80	14%
Totali Gruppo	569	576		571		

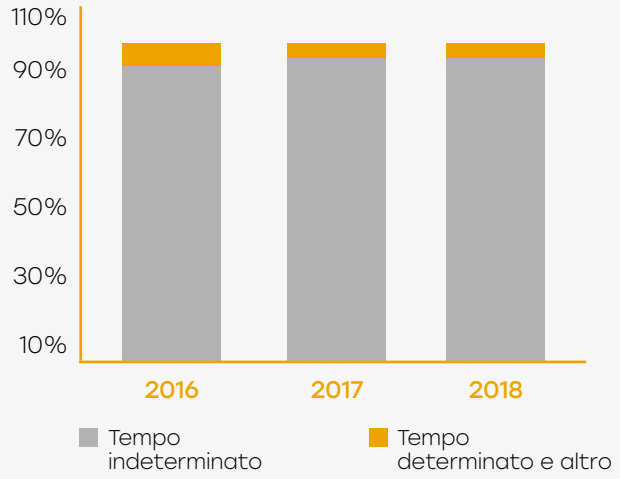
Lavoratori per genere e tipo di contratto	2016		2017		2018	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Full time	492	63	498	64	483	63
Part time	4	10	4	10	8	17
Totale	569		576		571	

Lavoratori presenti al 31.12.2018 per tipologia di contratto	2016	2017	2018
Lavoratori dipendenti a tempo indeterminato	569	576	571
Lavoratori a tempo determinato	1	0	0
Contratti di formazione e lavoro e di inserimento, apprendisti	0	0	0
Contratti di somministrazione lavoro	0	0	0
Lavoratori a progetto	0	0	0
Totale	570	576	571

Numero medio di lavoratori	2016	2017	2018
Tempo indeterminato	576	574	568
Dirigenti	7	8	8
Quadri	19	20	23
Impiegati	222	224	217
Operai	328	322	320
Tempo non indeterminato	30	21	23
A tempo determinato	17	17	23
Interinali e contratti di somministrazione	13	4	0
Totale	606	595	591
% indeterminato	95,0%	96,5%	96,2%

In media, nel 2018 il 96,2% dei lavoratori del Gruppo è inquadrato con contratti a tempo indeterminato. Il basso numero dei lavoratori a tempo determinato, se si analizza il dato medio dei dipendenti del 2018 (23 unità) è del 3,8% dei contratti, 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.

Stabilità per i lavoratori



La forza lavoro del Gruppo è equamente distribuita tra i servizi: il 36,2% è dedicata all'igiene ambientale, il 36,8% è impegnata nel SII e nella distribuzione del gas ed, infine, il 27% è attiva nei servizi di coordinamento, di gestione del cliente e di supporto.

Lavoratori al 31.12.2018 per servizio di appartenenza	2016	2017	2018
Lavoratori a tempo indeterminato			
Servizi a rete	37,60%	36,28%	36,8%
Servizi ambientali	37,30%	38,19%	36,2%
Coordinamento	25,10%	25,52%	27,0%
Totale	**100%**	**100%**	**100%**

Il Gruppo continua a registrare una crescita del livello istruzione (+1,4%): il 15,1% dei dipendenti ha un diploma di laurea, il 49,1% ha un titolo di diploma di scuola superiore e il 35,7% è in possesso di licenza media o inferiore.

Lavoratori al 31.12.2018 per livello di istruzione	2016	2017	2018
Laurea	13,7%	14,2%	15,1%
Diploma	47,6%	48,6%	49,2%
Licenza media / Altro	38,7%	37,2%	35,7%

Personale in uscita

Nel 2018 le uscite sono state 40, il 25% rappresentato da personale femminile. Il dato registra un aumento rispetto all'anno precedente principalmente per il trasferimento di 14 lavoratori in altre società del Gruppo e per il pensionamento di 21 dipendenti.

Personale in uscita durante l'anno	2016	2017	2018	Turnover
Meno di 30 anni	0	0	1	6%
Tra i 30 e i 50 anni	3	1	7	3%
> 50 anni	14	19	32	9%
Totale	**17**	**20**	**40**	**7%**

Personale in entrata

Alle uscite del 2018 è corrisposta l'assunzione di 58 unità: 35 con contratto a tempo indeterminato e 23 con contratto a tempo determinato. L'aumento del 23% del personale assunto a tempo indeterminato a fronte di una diminuzione dei contratti a termine (-44%) è dimostrazione della politica di MMS per la stabilizzazione del proprio personale. L'incidenza delle donne tra il personale in entrata è al 46%, dato in netto aumento rispetto al 2017.

Personale in entrata durante l'anno	2016	2017	2018
Lavoratori a tempo indeterminato	**4**	**27**	**35**
Dirigenti	0	1	0
Quadri	0	0	0
Impiegati	3	11	22
Operai	1	15	13
Lavoratori a tempo non indeterminato	**75**	**41**	**23**
A tempo determinato	36	32	23
Interinali e contratti di somministrazione	26	9	0
Stage	13		
Totale	**79**	**68**	**58**

Personale in entrata per età	Uomini	Donne	Totale	Turnover
Meno di 30 anni	2	5	7	39%
tra 30 e 50 anni	15	7	22	11%
> 50 anni	2	4	6	2%
Totale	**19**	**16**	**35**	**7%**
% Genere	54%	46%	100%	

Avanzamento di carriera

Nel 2018 si registrano 43 avanzamenti di carriera che per il 51% hanno interessato i dipendenti con la qualifica di impiegati e per il 49% gli operai.

Avanzamenti di carriera	2016		2017		2018		
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	% donne
Dirigenti	0	0	0	0	0	0	0%
Quadri	0	1	4	0	0	0	0%
Impiegati	11	4	17	10	19	3	16%
Operai	32	0	19	0	21	0	0%
Totale	**43**	**5**	**40**	**10**	**40**	**3**	**8%**
Totale avanzamenti di carriera	**48**		**50**		**43**		

Assenze

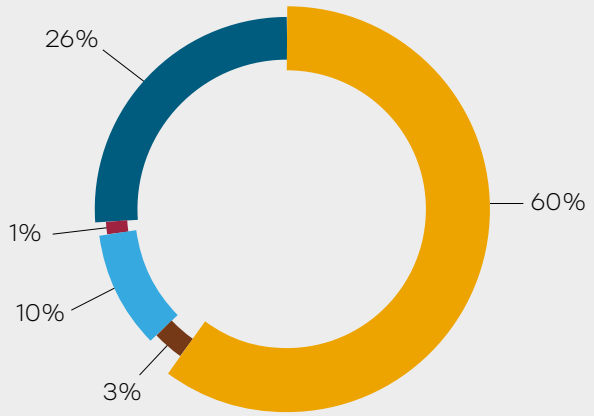
Nel 2018 si registra un aumento del 6% delle ore di assenza totali. A fronte della diminuzione di ore di assenza per assemblee, scioperi e permessi sindacali, questo incremento è giustificato dalla presenza di lavoratori con malattie e ricoveri di lunga durata.

Ore di assenza totali	2016	2017	2018
Malattia e ricoveri	35.215	38.552	44.351
Maternità/paternità e congedi parentali	2.738	2.916	2.639
Infortunio	2.994	3.923	7.412
Sciopero	1.238	1.106	32
Assemblea	2.040	486	0
Permesso sindacale	838	772	500
Altro *	23.785	22.113	19.534
Totale	**68.849**	**69.868**	**74.468**

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

Principali cause di assenza

- Malattia e ricoveri
- Maternità/paternità e congedi parentali
- Infortunio
- Permesso sindacale
- Altro
- Sciopero



L'organizzazione e gestione del personale in MMS

Nel corso del 2018 MMS ha portato avanti i seguenti processi in ambito organizzativo e di gestione del personale:

- Safety Culture
- Processo di sviluppo e Compensation
- Lean Organization all'interno di alcune aree della Funzione Amministrazione e Finanza
- Indagine di Clima

Processo di sviluppo

L'Azienda ha proceduto alla valutazione di tutto il personale seguendo il processo di sviluppo implementato sul gestionale Talent.
In dettaglio, tutto il personale impiegatizio è stato valutato dai propri responsabili tenendo conto di due aspetti fondamentali: la performance realizzata ed il comportamento adottato; quest'ultimo analizzato attraverso il modello di Leadership, nel quale, mediante 9 competenze chiave, si determinano i punti di forza e debolezza del dipendente.
Il processo di sviluppo è stato la base per individuare le azioni di sviluppo per ogni risorsa con valutazioni particolarmente positive.
Nel corso del 2018 è stato implementato sempre sul gestionale Talent il modulo della Compensation, attraverso il quale sono stati processati gli sviluppi di carriera richiesti dai responsabili aziendali nei confronti delle rispettive risorse.

Lean Organization

L'azienda ha proseguito il progetto di Lean Organization intrapreso negli anni precedenti effettuando dei percorsi lean mirati sul servizio fatturazione attiva e sul servizio fatturazione passiva. A valle del progetto lean sono state apportate nel corso del 2018 delle modifiche organizzative.

Safety Culture
Processo di sviluppo
Lean Organization
Indagine di Clima

Diversità e welfare

Nel 2018 quasi tutti i lavoratori sono iscritti al Welfare (98%) ed è stato speso il 90% della quota destinata.

Il Gruppo 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 personale femminile del Gruppo è pari al 14%, impiegato per la maggior parte in servizi non operativi.
Si evidenzia, invece, che il 36% dei dipendenti donna copre qualifiche contrattuali con un ruolo direttivo, mentre tra i dirigenti la componente femminile è del 28,6%.

Personale femminile al 31.12.2018	2016		2017		2018	
	Donne	%	Donne	%	Donne	%
Dirigenti	2	29%	2	25%	2	28,6%
Quadri	3	16%	3	14%	3	13,0%
Impiegati	67	30%	68	31%	74	32,9%
Operai	1	0,3%	1	0,3%	1	0,3%
Totali	**73**	**13%**	**74**	**13%**	**80**	**14%**

Persone appartenenti alle categorie protette ai sensi della legge 68/99	2016	2017	2018
art. 3	28	27	28
art. 18	6	5	5
Totale appartenenti alle categorie protette	**34**	**32**	**33**

Il Gruppo riconosce i benefici ed i permessi della Legge 104/1992 ai dipendenti che ne hanno titolo. 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 33.

L'istituto del part-time, disciplinato dalla legge e dai vigenti CCNL, è caratterizzato dalla volontarietà, reversibilità, compatibilità con le esigenze tecniche, organizzative e produttive dell'azienda. Rappresenta un utile strumento per dare risposta alla flessibilità del lavoro e per dare risposte ad esigenze particolari dei lavoratori.
Sono prese in considerazione prioritariamente le domande motivate da esigenze familiari di tutela della salute o di assistenza a disabili, o da gravi patologie debitamente certificate.
Il Gruppo nel 2018 ha avuto 25 lavoratori con contratto part-time, pari al 5% della forza lavoro. L'aumento del personale part-time rispetto all'anno precedente è il risultato della fusione descritta nel primo capitolo e delle richieste accolte durante l'anno.

Richieste part-time accolte	2016	2017	2018
uomini	1	1	0
donne	3	2	1
Totale	**4**	**3**	**1**

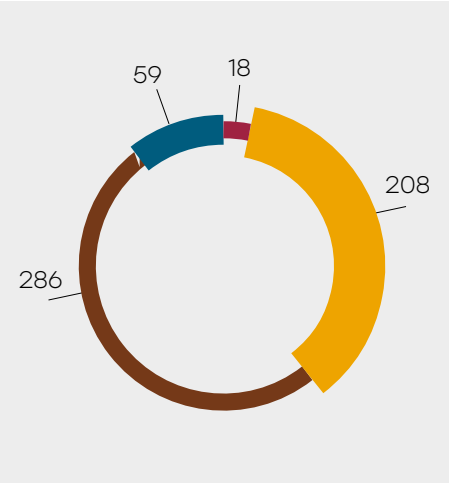
Nel 2018 sono stati fruiti 14 congedi parentali, uno dei quali di maternità. Non si sono verificati mancati rientri a seguito di congedo per maternità (lavoratori che hanno rassegnato le dimissioni entro 3 mesi dal rientro previsto). Si evidenzia che sul totale dei congedi parentali il 79% è fruito da lavoratori e il 21% da lavoratrici. La durata media dei congedi fruiti nel 2018 è stata pari a 28 giorni.

Il rigoroso rispetto dei contratti CCNL garantisce che non esista alcuna differenza e tantomeno discriminazione per sesso relativamente alla retribuzione. Altresì non vengono applicate modifiche di salario post congedo parentale. Sono 345 i lavoratori a tempo indeterminato tra i 50 e 60 anni di età: un valore in diminuzione rispetto all'anno precedente che viene compensato da un aumento del 28% del personale over 60, in linea con i trend degli ultimi anni. In leggero aumento (+0,5%) i dipendenti sotto i 50 anni.

Congedi parentali usufruiti	Uomini	Donne	Totale
Congedi parentali usufruiti nell'anno			
numero di congedi usufruiti	11	3	14
giornate di assenza usufruite	232	168	400
durata media dei congedi usufruiti (gg)	21	56	28

Personale per classi di età	2016		2017		2018	
	n.	% tot.	n.	% tot.	n.	% tot.
Meno di 30 anni	9	1,6%	17	3,0%	18	3,2%
Tra i 30 e i 50 anni	225	39,5%	208	36,1%	208	36,4%
Tra i 50 e i 60 anni	284	49,9%	305	53,0%	286	50,1%
Oltre i 60 anni	51	9,0%	46	8,0%	59	10,3%
Totale	569	100%	576	100%	571	100%

Età del personale



Età e anzianità medie per qualifica (anni)	Età media	Anzianità media
Dirigenti	54.76	13.05
Quadri	53.41	23.31
Impiegati	49.90	19.34
Operai	50.93	17.47
Totale	50.67	18.39

HEXTRA,
il sistema integrato
di welfare aziendale

Formazione

I percorsi formativi sono orientati al miglioramento della coesione del gruppo e del benessere del clima aziendale, dello sviluppo delle capacità di gestione del cambiamento e di innalzamento dei propri standard quantitativi e qualitativi.

Il Gruppo è innanzitutto una realtà fatta da persone. Metterle al centro significa dare gli onori e oneri giusti per mantenere costante il livello di motivazione della singola risorsa. Il collaboratore, il dirigente, rappresenta l'unità di interfaccia con gli stakeholders esterni e per questo motivo deve essere al centro di un percorso di miglioramento costante e affinamento delle competenze manageriali e dei tratti motivazionali.

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

In più risultano fondamentali per il raggiungimento di qualsiasi obiettivo le condizioni dell'ambiente in cui si opera. Lavorare in un contesto stimolante, motivati da un team creativo, aperto e disponibile, ritrovando le giuste gratificazioni quotidiane e il gusto di confrontarsi con nuove e ambiziose sfide, sono i presupposti di un'azienda che desidera lasciare un segno importante. Infatti solo uno staff affiatato, capace di decidere e operare in autonomia ma sempre in sintonia con il resto del gruppo, può produrre lo scatto che consente a un'azienda di superare la concorrenza.

La formazione continua ad essere considerata un cardine strategico per lo sviluppo dell'Azienda e per la crescita personale e professionale delle persone che vi lavorano. MMS 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. Tale attenzione si evince dal fatto che oltre i 3/4 delle ore di formazione erogate sono inerenti le aree "Qualità, Sicurezza Ambiente" e "Tecnico-Operative" e garantiscono il rispetto di tutta la formazione obbligatoria prevista dalle normative vigenti.

Ore di formazione totali per area di intervento	2016	2017	2018
Area di intervento			
Commerciale e mercato	297	51	84
Manageriale	2.763	961	379
Qualità, sicurezza, ambiente, responsabilità sociale/ SA8000	10.845	8.664	7.293
Sistemi informativi	1.362	1.230	1.924
Tecnico operativa	3.858	7.545	5.970
Valori etici e cultura di impresa	63	8	10
Totale	**19.188**	**18.459**	**15.659**

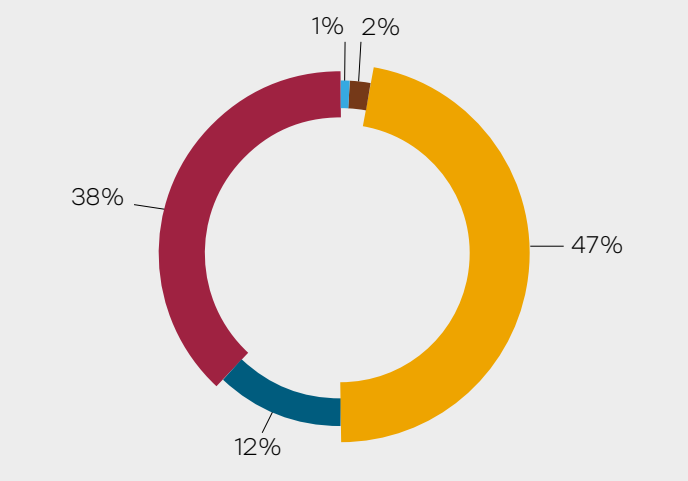
Nell'anno le ore medie pro capite di formazione sono state 27,4, a garanzia dell'impegno posto dall'organizzazione sul tema. Ciò nonostante, il dato delle ore di formazione totali è inferiore rispetto al biennio 2016-2017, momento in cui è ricaduta un'eccezionale formazione periodica del Gruppo. Questa riduzione si evidenza in particolar modo sull'asse tecnico-operativo che ha subito il calo di quasi il 20% delle ore di formazione, passate da 7.545 ore nel 2017 a 5.970 ore del 2018.

Ore di formazione medie procapite	2016	2017	2018
Dirigenti	56,3	22,3	42,1
Quadri	62,8	43,1	48,6
Impiegati	30,0	32,1	28,2
Operai	31,9	28,1	25,0

Il Gruppo è innanzitutto una realtà fatta da persone

Numero di lavoratori coinvolti in almeno un corso di formazione	2016	2017	2018
Dirigenti	8	8	7
Quadri	19	22	22
Impiegati	210	221	219
Operai	321	317	293
Totale lavoratori coinvolti in almeno un corso di formazione	558	568	541
Totale lavoratori	570	576	571
% lavoratori coivolti in almeno un corso di formazione	98%	99%	95%

Aree di intervento della formazione



- Commerciale e mercato
- Manageriale
- Qualità, sicurezza, ambiente, responsabilità sociale/SA8000
- Sistemi informativi
- Tecnico operativo
- Valori etici e cultura d'impresa

Il gradimento dei corsi di formazione

Come previsto da procedura interna, MMS monitora il gradimento dei corsi chiedendo la compilazione di un questionario in forma anonima. Il valore nel 2018 si attesta a 4,52 in una scala da 1 a 5: dato che mostra un alto indice di gradimento da parte del personale ed evidenzia che il coinvolgimento dei fruitori nella scelta dei soggetti responsabili della formazione è di fondamentale importanza.
Si segnala inoltre che quasi totalità dei punteggi attribuiti dai partecipanti ai corsi si attesta sopra il 3.

Le valutazioni tengono conto di diversi fattori quali:
- Obiettivi
- Conoscenza degli obiettivi del corso
- Raggiungimento degli obiettivi dichiarati
- Didattica e contenuti
- Rispondenza del corso alle sue aspettative
- Metodologia didattica utilizzata
- Qualità del materiale didattico
- Incremento delle proprie conoscenze/competenze
- Applicabilità alla propria realtà lavorativa
- Docenza
- Competenza nel merito degli argomenti
- Chiarezza dell'esposizione
- Capacità di trasmissione e comunicazione
- Disponibilità nei confronti dei partecipanti
- Rispetto degli orari
- Organizzazione e logistica
- Sede di svolgimento
- Attrezzature e supporti alla didattica
- Valutazione complessiva.

SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

Il sistema di gestione integrato è l'amministrazione unica delle normative ISO in materia di qualità, ambiente e sicurezza sul lavoro. Si tratta di una scelta volontaria da parte delle imprese, che possono così affrontare in maniera globale queste tre aree fondamentali e attuare un processo di miglioramento continuo. Marche Multiservizi persegue il miglioramento continuo dei propri servizi anche con l'adozione di un Sistema di Gestione Integrato QSAE, conforme agli standard certificati ISO 9001, OHSAS 18001, ISO 14001 ed ISO 50001

Nel novembre 2015 il Consiglio di Amministrazione ha approvato la "Politica QSAE" Aziendale ritenuta portatrice di impegni ed intenti verso tutti gli stakeholder, valorizzando anche gli aspetti di Sostenibilità e gestione oculata dell'Energia.

Il Sistema è composto da 75 Procedure e 113 Istruzioni Tecniche, aggiornate prontamente in caso di cambiamenti normativi, strutturali e/o di processo, sempre tenendo in primo piano il rispetto della salute e sicurezza degli operatori e con l'intento di rispettare, sotto ogni profilo, l'Ambiente e la Sostenibilità. Procedure, Istruzioni Tecniche e Moduli sono condivisi con il personale interessato professionalmente coinvolto nei processi ivi descritti e tutti, da una qualsiasi postazione informatica, possono accedere al portale intranet aziendale per reperirle. Nel 2018 è stata aggiornata anche la Procedura interna di Gestione degli Indicatori con l'obiettivo di migliorare ed implementare il sistema di raccolta dati, adeguandolo alle nuove attività aziendali ed al rispetto delle richieste provenienti dal Partner industriale. L'aggiornamento della procedura di gestione ha permesso di ottimizzare e semplificare il processo di raccolta dei dati mettendoli a disposizione dei Servizi, del Servizio Qualità e Sicurezza e del Servizio Controllo di Gestione che sono così in grado di creare report e quindi verificare l'andamento dei processi in tempi rapidi e nel contempo di processare azioni di miglioramento in continuo ed offrire alla Direzione aziendale un cruscotto dell'andamento aziendale sempre più preciso, puntuale e immediato. Anche nel 2018 tutto il sistema è stato verificato da Enti di Certificazione che hanno confermato le certificazioni in essere: ISO 14001:15, ISO 50001:11 e BS OHSAS 18001:07 per tutte le Funzioni Aziendali ed hanno riconfermato la Registrazione EMAS per la Funzione Ambiente; inoltre nel corso del 2018 è stato possibile effettuare la transizione del certificato ISO 9001:08 al nuovo standard 9001:15.Anche il campo di applicazione è stato prima confermato e successivamente esteso con audit apposito .

Cos'è EMAS?

Il sistema comunitario di ecogestione e audit EMAS (Eco Management and Audit Scheme), nato con il Regolamento (CE) n. 1836/1996 ed attualmente regolato dal Regolamento (CE) n. 1221/2009 così come integrato dal successivo Regolamento (UE) n. 1505/2017, "è finalizzato a promuovere il miglioramento continuo delle prestazioni ambientali delle organizzazioni mediante l'istituzione e l'applicazione da parte loro di sistemi di gestione ambientale, la valutazione delle prestazioni di tali sistemi, l'offerta di informazioni sulle prestazioni ambientali, un dialogo aperto con il pubblico e le altre parti interessate e infine il coinvolgimento attivo del personale".

L'adesione ad EMAS, dunque, consente ad un'organizzazione, pubblica o privata, di promuovere miglioramenti continui delle proprie prestazioni ambientali mediante l'introduzione, l'attuazione e l'implementazione di un Sistema di gestione ambientale, che 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, l'offerta di informazioni attendibili ed il dialogo aperto con le parti interessate da realizzare, principalmente, attraverso la pubblicazione del documento di Dichiarazione ambientale.

La Registrazione EMAS della Dichiarazione ambientale (cfr. certificato n. IT-001681 con scadenza al 7/07/2019), così come la certificazione ambientale secondo la norma ISO 14001:2015, è attualmente relativa alla sola Funzione Ambiente di Marche Multiservizi Spa per tutte le attività svolte nell'ambito dei servizi di igiene urbana e limitatamente ad alcune unità operative coinvolte

A partire dal 2014, la Funzione Ambiente di Marche Multiservizi Spa ha attivato un'estensione progressiva della convalida/registrazione EMAS, di concerto con l'Organismo di certificazione accreditato, con ISPRA - Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale e con il Comitato Ecolabel e Eco-audit, estendendo il campo di applicazione a tutte le attività svolte/servizi erogati relativamente alle unità operative complessivamente coinvolte.

Attualmente la Funzione Ambiente ricomprende nel campo di applicazione della Registrazione EMAS le attività di gestione dei rifiuti urbani, speciali ed assimilati, comprensive anche dello spazzamento stradale manuale e meccanizzato e della conduzione dei centri di raccolta dei rifiuti, e la gestione delle discariche attive e di quelle non più attive ed in fase di post-gestione.

Salute e sicurezza

Il presidio sul tema Salute e Sicurezza sui luoghi di lavoro continua ad essere mantenuto ai massimi livelli di attenzione. Anche nel 2018 il 100% dei lavoratori ha beneficiato di un diffuso sistema di gestione per la sicurezza certificato OHSAS 18001:2007, la cui attestazione è stata rilasciata dall'Ente Internazionale DNV-GL.

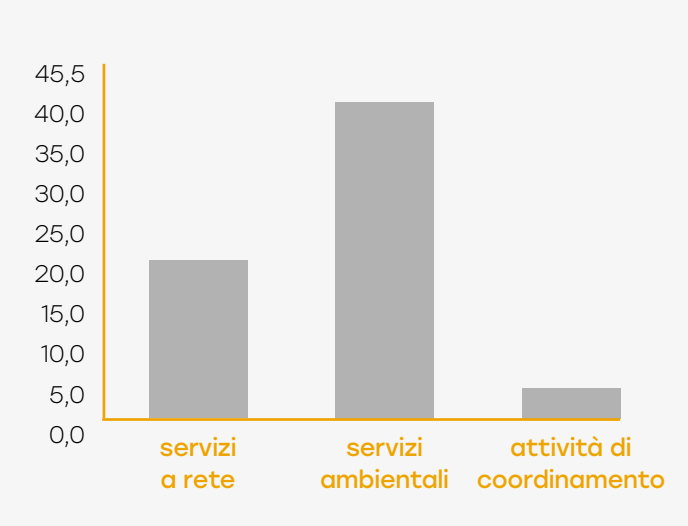
Grazie alla spinta e al metodo previsto dal sistema stesso, è proseguita l'azione di coordinamento e controllo in materia di sicurezza per tutti gli attori coinvolti a vario livello nei processi produttivi, estendendo anche ai fornitori il monitoraggio degli infortuni.

I sopralluoghi e la presenza in campo rappresentano il principale strumento per aumentare la cultura e la sensibilità sulla prevenzione e protezione. Azioni che hanno consentito di rafforzare competenze e consapevolezza dei lavoratori sui comportamenti corretti da tenere durante l'operatività, con particolare attenzione sul ruolo dei preposti ed operatori. Nel caso degli infortuni, si è proseguito nella costante verifica ed analisi degli avvenimenti accaduti coinvolgendo l'infortunato e i responsabili dei servizi.

Le ricadute positive di quest'azione costante per la salute e sicurezza si evidenziano nell'andamento tendenzialmente in discesa dei principali indici riguardanti gli infortuni negli ultimi anni.

A livello di Gruppo il numero complessivo di infortuni, e relativi indici, sono in leggero aumento rispetto al 2017. Nel 2018 si registrano in totale 29 infortuni dovuti alle cause tipiche delle aziende di settore, come, ad esempio, scivolamento e movimentazione manuale dei carichi.

Indice di frequenza per Servizio



Indice di frequenza di infortunio per aree (MMS)	2016	2017	2018
servizi a rete	14,1	26,0	22,1
servizi ambientali	32,0	31,4	42,1
attività di coordinamento	15,7	4,7	5,2
uomini		24,4	28,5
donne		9,4	9,7

Indici di infortunio (Gruppo)	2016	2017			2018			
	MMS	MMS	Falconara	Gruppo	MMS	Falconara	Gruppo	Variazione 17/18
Indice di frequenza	21,0	16,6	34,5	18,8	24,9	70,8	30,4	61%
Indice di gravità	0,4	0,6	0,2	0,6	0,9	0,1	0,9	54%
Indice di incidenza	3,4	2,8	5,4	3,1	4,2	11,1	5,1	64%
Durata media (gg)	18,5	37,3	6,3	30,4	34,0	15,1	28,9	-5%
N. di infortuni (n)	20	14	4	18	21	8	29	61%
N. di infortuni in itinere) (n)	6	5	0	5	3	1	4	-20%

Tutti gli indici sono calcolati considerando gli eventi superiori a 3 g e senza itinerario.

Di questi, 8 eventi hanno interessato la controllata MMS Falconara, per un totale di 121 giorni di assenza. La relazione tra questi dati e le 113 mila ore lavorate dai 72 dipendenti viene descritta dagli indici infortunistici riportati in tabella. L'indice di gravità, ovvero il rapporto tra i giorni di assenza per infortunio e le ore lavorate, nel 2018 si attesta a 0,1. Per quanto riguarda il perimetro di Marche Multiservizi, si registra un indice di frequenza infortunistico del 25% (in aumento rispetto al 2017), una concomitante riduzione della la durata media degli infortuni (-9%) e una diminuzione degli eventi nel percorso casa-lavoro (-40%). I risultati del coinvolgimento e la sensibilizzazione del personale a partecipare attivamente alla sicurezza trova conferma nelle segnalazioni di mancato infortunio (near miss) che, nel caso di MMS, nel 2018 si attestano a 19, in linea con il 2017 e 2016. L'analisi delle segnalazioni, coinvolgendo i servizi, risulta essere un valido strumento di vigilanza e controllo.

Gli infortuni continuano ad interessare prevalentemente le attività di igiene ambientale (67%) e in misura minore i servizi a rete (38%) e i servizi di coordinamento (5%). Vale la pena sottolineare il rientro dell'indice di frequenza dei servizi di rete dopo il leggero aumento del 2017. Gli infortuni che hanno interessato i fornitori nell'espletamento delle proprie attività per Marche Multiservizi sono stati 12, circa il 60% in meno rispetto al 2017. Il tema è tenuto costantemente monitorato, sia per quanto riguarda le cause sia le modalità.

Anche sul fronte della sorveglianza sanitaria rimane alta la vigilanza. Il Medico Competente di MMS, nel corso del 2018, ha effettuato oltre 379 visite, preventive e periodiche, e 1252 accertamenti sanitari in base al Protocollo Sanitario aggiornato in funzione dei rischi espressi nel Documento di Valutazione dei Rischi (art. 28 del D.Lgs. 81/2008).

Infortuni ditte appaltatrici e terzi (MMS)	2016	2017	2018
Infortuni sul lavoro di lavoratori di ditte appaltatrici e terzi	19	37	12

Accertamenti sanitari (MMS)	2016	2017	2018
Visite mediche preventive e periodiche (comprese eventuali spirometrie e audiometrie di base)	421	350	379
Visite videoterminalisti	78	80	62
Analisi di laboratorio e prestazioni ambulatoriali particolari (esami ematochimici, rx, specialistiche in genere)	1092	872	1252
Domande di malattie professionali effettuate nell'anno	0	0	5

Nel 2018 il 100% dei lavoratori ha beneficiato di un diffuso sistema di gestione per la sicurezza

Remunerazione e incentivi

Tutti i dipendenti di Marche Multiservizi sono assunti e inquadrati in base a quanto previsto dai contratti collettivi nazionali, anche gli assunti con contratti atipici usufruiscono degli stessi diritti degli assunti a tempo indeterminato.

Il premio di risultato 2018, del valore medio lordo di euro 1.650, 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 50%, in correlazione all'incremento di redditività prevista dal Gruppo Hera (MOL Consolidato di gruppo) ;
- per la seconda parte, con un peso del 18%, in correlazione all'incremento della redditività (MOL/addetti) prevista per ciascun gruppo societario;
- per la terza parte, con un peso del 32%, sulla base del raggiungimento di specifici obiettivi relativi ad incrementi di produttività, qualità, efficienza e innovazione.

In aggiunta al premio di risultato collettivo, per il personale inquadrato nell'area direttiva, nel 2018 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, secondo quanto previsto dal vigente Contratto Collettivo Nazionale (C.C.N.L.) e dall'accordo sindacale tra le Organizzazioni Sindacali (OO.SS.) e le Rappresentanti Sindacali Unitarie (RSU) aziendali.

Nel 2018 l'azienda ha continuato ad utilizzare come sistema premiante per Dirigenti e Quadri, quello della Balanced Scorecard (BSC). Ad ogni Dirigente e Quadro aziendale sono stati assegnati progetti/obiettivi suddivisi tra le linee portanti del Piano Industriale. Per ciascun progetto obiettivo sono previsti indicatori, target di riferimento, azioni per l'attuazione e relative scadenze.
In aggiunta ai progetti obiettivo, sono stati attribuiti obiettivi economici (per Dirigenti e Direttori) e valutazione basata sui dettami del Modello di Leadership. Le percentuali di ripartizione all'interno della BSC tra Progetti Obiettivo, Indicatori Economici e Valutazione Comportamentale differiranno a seconda che si tratti di Direttori, Dirigenti e Quadri. Il sistema BSC ha previsto un controllo e misurazione dell'andamento trimestrale con rendicontazione ultima a fine anno. Lo stipendio medio dei dirigenti di Marche Multiservizi è superiore del 56,20% rispetto a quello previsto dal minimo contrattuale (Contratto Confservizi). Lo stipendio medio di operai, impiegati e quadri è sensibilmente superiore al minimo contrattuale. Quello medio applicato da Marche Multiservizi è superiore del 51% per i quadri, del 62 % per gli impiegati e del 51% per gli operai.

Retribuzioni a confronto (€)			Quadri	Impiegati	Operai
2016	Stipendio minimo	Contrattuale (A)	2.930	1.599	1.439
		Marche Multiservizi (B)	3.301	1.667	1.559
	Differenza %	(B/A)	13%	4%	8%
	Stipendio medio	**Marche Multiservizi (C)**	**4.220**	**2.584**	**2.150**
	Differenza %	**(C/A)**	**44%**	**62%**	**49%**
2017	Stipendio minimo	contrattuale (A)	2.988	1.630	1.468
		Marche Multiservizi (B)	3.721	1.705	1.598
	Differenza %	(C/A)	25%	5%	9%
	Stipendio medio	**Marche Multiservizi (C)**	**4.411**	**2.580**	**2.202**
	Differenza %	**(C:A)**	**48%**	**58%**	**50%**
2018	Stipendio minimo	contrattuale (A)	2.977	1.630	1.467
		Marche Multiservizi (B)	3.569	1.731	1.612
	Differenza %	(B/A)	20%	6%	10%
	Stipendio medio	**Marche Multiservizi (C)**	**4.509**	**2.641**	**2.215**
	Differenza %	**(C/A)**	**51%**	**62%**	**51%**

Retribuzioni dirigenziali (€)	2016	2017	2018
Minimo contrattuale (A)	5.076	5.076	5.076
Minimo Marche Multiservizi (B)	5.800	6.261	6.261
Differenza % (B:A)	14,3%	23,3%	23,3%
Stipendio medio MMS (C)	7.347	7.726	7.927
Differenza % (C:A)	44,7%	52,2%	56,2%

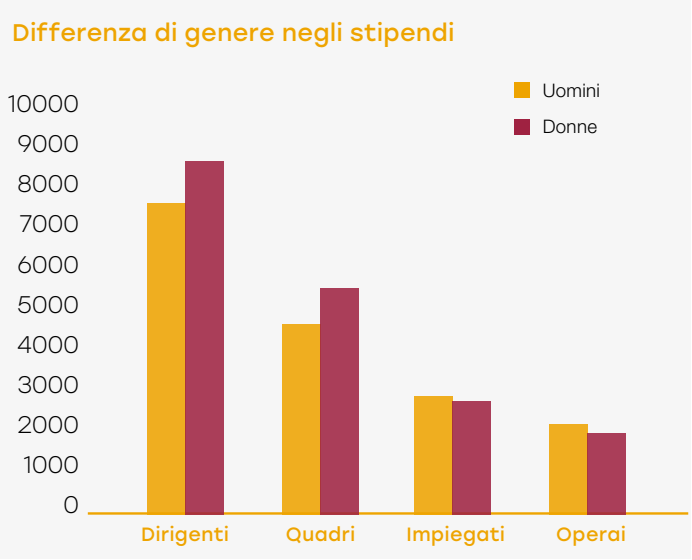
Retribuzioni medie: uomini e donne (%)	2016	2017	2018
	% Uomo/ Donna	% Uomo/ Donna	% Uomo/ Donna
Dirigenti	-6%	-7%	-11%
Quadri	-7%	-11%	-15%
Impiegati	3%	4%	14%
Operai	14%	13%	12%

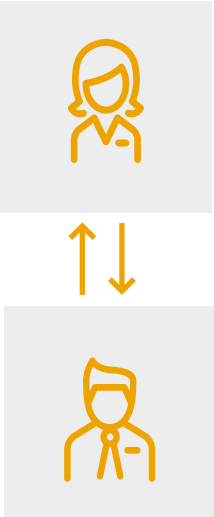
Parità di genere negli stipendi di Marche Multiservizi

Nel 2018 rimane invariato rispetto all'anno precedente il rapporto di stipendio tra uomo e donna, calcolato sulla base della RAL annuale. Valore che in assoluto si attesta al 0,90.

Il salario tra uomo e donna in MMS è sostanzialmente allineato nonostante si registri, nel caso dei Dirigenti e Quadri, una retribuzione media femminile leggermente superiore a quella maschile e, nel caso dei livelli impiegatizzi ed operativi, una tendenza inversa.

La retribuzione mediamente inferiore agli uomini in quest'ultimo caso è legata ad una serie di motivi tra i quali: le tipologie di ruoli, le mansioni e le forme di trattamento contrattuale (per esempio il part-time).





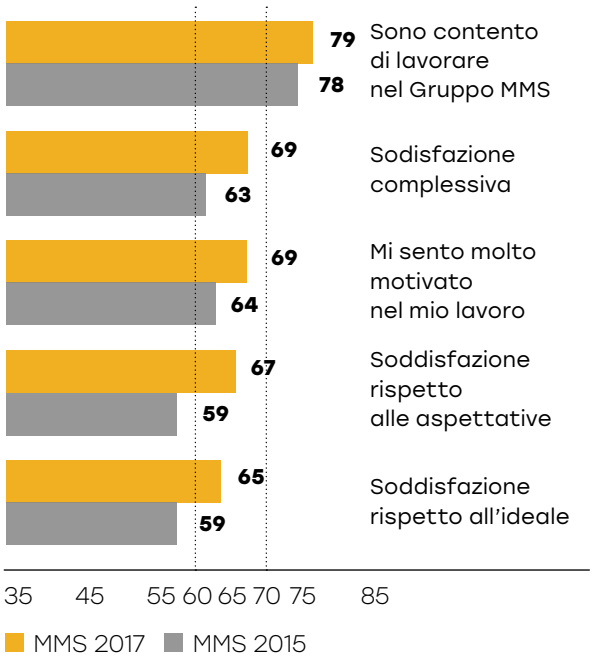
Dialogo interno e relazioni industriali

A tutti i lavoratori vengono applicati i Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro (CCNL), che definiscono anche le regole e le modalità per la gestione delle relazioni sindacali nei diversi livelli di rappresentanza: nazionale, territoriale e aziendale.
Nel corso del 2018 sono stati sottoscritti i seguenti accordi sindacali:

- **In data 18/01/2018,** l'accordo relativo alle "chiusure aziendali 2018" con le quali è stata stabilita la chiusura aziendali di n 4 giornate al fine di garantire lo smaltimento delle ferie di tutto il personale;
- **In data 15/02/2018,** il verbale per l'espletamento della procedura di esame congiunto previsto dalla Legge n 428/90, art. 47, relativa la progetto di fusione per incorporazione di Megas.Net SpA in Marche Multiservizi SpA;
- **In data 01/06/2018** l'accordo "progetto formativo "Team Building" nel quale sono stati coinvolti 85 responsabili, Il progetto si pone l'obiettivo di stimolare i partecipanti a lavorare in team mettendo a disposizione le proprie competenze, imparando ad individuare ed eliminare il superfluo, percepire la realtà nella sua complessità, a comunicare, a collaborare per arrivare al cuore delle cose delle azioni e dei risultati;
- **In data 08/11/2018** è stato sottoscritto l'accordo "progetto formativo Team Building" dove sono stati coinvilti 60 impiegati. Il progetto si pone l'obiettivo di fondere e miscelare risorse, materie ed idee apparentemente lontane tra loro.

Indagine di clima, soddisfazione in crescita

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



Punteggio medio (scala 0-100)

La Voce dei dipendenti: suggerimenti spontanei

PARTIME / ATTIVITÀ RICREATIVE / ACECSSIBILITÀ / INFORMAZIONE / COMUNICAZIONE INTERNA / VALORIZZARE RISORSE / INCENTIVI / MIGLIORE DEFINIZIONE DEI RUOLI / ALZARE RETRIBUZIONE / MIGLIORI DOTAZIONI INFORMATICHE / MIGLIORI SISTEMI INFORMATICI / VALUTAZIONE OGGETTIVA COMPETENZE / CONTROLLO LAVORO DIPENDENTI / ADEGUATEZZA MANSIONI ASSEGNATE / PREMI / MAGGIOR ASCOLTO DEI DIPENDENTI / MAGGIOR COMUNICAZIONE CAPI DIPENDENTI / MAGGIOR COLLABORAZIONE / MAGGIOR CONDIVISIONE OBIETTIVI - SCELTE AZIENDALI - INQUADRAMENTO DIPENDENTI - ORARIO FLESSIBILE - CONTROLLO COMPORTAMENTI DIPENDENTI - PERCORSI CRESCITA- POTENZIAMENTO COMPETENZE - MAGGIOR CONDIVISIONE - RIPARTIZIONE CARICHI LAVORI - FORMAZIONE - MERITOCRAZIA - NUOVE ASSUNZIONI - PIÙ PULIZIA - TELELAVORO

Obiettivi che si pongono i dipendenti

SERIETÀ - CONDIVIDIRE I CAMBIAMENTI - ATTEGGIAMENTO PROPOSITIVO - DIALOGO - MANTENERE I BUONI RAPPORTI CON I COLLEGHI - ASCOLTO - COLLABORAZIONE CON I COLLEGHI - ACCETTARE I CAMBIAMENTI - DISPONIBILITÀ VERSO I COLLEGHI - CONFRONTO - CONDIVISIONE - EDUCAZIONE - IMPEGNO - RISPETTO - METTERE A DISPOSIONE LA PROFESSIONALITÀ - OTTIMISMO - METTER A DISPOSIZIONE LE CONOSCENZE - CONDIVISIONE DI INFORMAZIONI - ASCOLTO - DIALOGO TOLLERANZA - EFFICIENZA

Circolo ricreativo CRAL Marche Multiservizi

Il CRAL (Circolo Ricreativo Aziendale Lavoratori) è un organo unitario, al servizio del personale dell'azienda e gestito da rappresentanti eletti da tutti i lavoratori. Il 03/05/2018 si è insediato il nuovo consiglio composto da 9 membri. Il CRAL promuove attività ricreative, culturali, turistiche, sociali e sportive per i proprio dipendenti, a cui hanno diritto di partecipare anche i loro familiari ed amici, oltre ai pensionati dell'Azienda. Il CRAL realizza diverse iniziative, direttamente o mediante convenzioni stipulate in base a criteri che garantiscono economicità e qualità del servizio.
Le attività del circolo vengono pubblicate sul portale intranet Noi MMS e comunicate ai dipendenti tramite e-mail.

Consiglio del CRAL MMS		
INCARICO	COGNOME	NOME
PRESIDENTE	Mercolini	Davide
VICE PRESIDENTE	Pala	Cristina
SEGRETARIO	Fabi	Flavio
ECONOMO	Iacucci	Maddalena
CONSIGLIERE	Rossi	Marcello
CONSIGLIERE	Naticchi	Adriano
CONSIGLIERE	Longarini	Laura
CONSIGLIERE	Turchi	Paolo
CONSIGLIERE	Del Bene	Marco

Iscritti al CRAL MMS	2016	2017	2018
Lavoratori iscritti al circolo ricreativo aziendale sul totale dei dipendenti	490	572	518
Familiari	281	324	298
Pensionati	17	20	29
Totale	788	916	845

Le attività 2018

GITE SOCIALI
- Caserta - Villa d'Este - Montecassino
- Salerno e Napoli sotteranea
- Istria

ATTIVITÀ
- torneo di calcio a 5
- grigliata a Cantiano
- tour dei parchi giochi della Romagna (Mirabilandia - Fiabilandia - Acquafan - Acquario di Cattolica)
- lotteria Aziendale in occasione della cena di Natale

4

Azionisti e finanziatori

0,54 €

Euro di dividendi ordinari

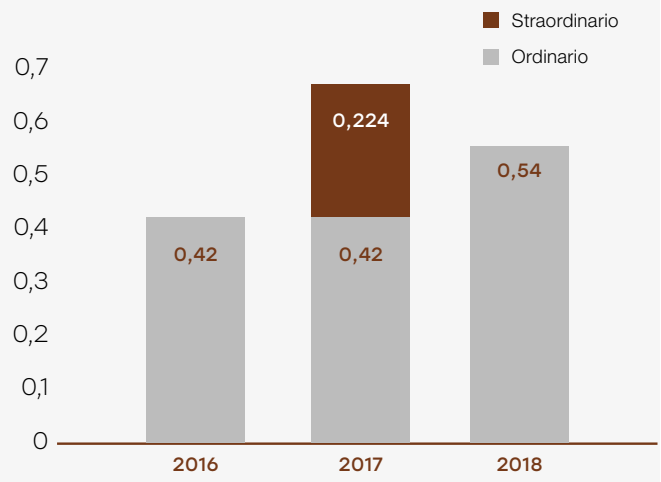
Azionisti e finanziatori

Marche Multiservizi è una Società costituita ai sensi dell'art.113 del D.Lgs. 267/2000 e lo Statuto ne riflette la natura di Società partecipata da Enti Pubblici espressione del territorio servito.
Marche Multiservizi 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.
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.
La politica dei dividendi proposta dal Consiglio di Amministrazione ed approvata dai Soci ha garantito pagamenti in crescita nel triennio.
Nel corso del 2018 è proseguita l'attività volta a consolidare la struttura finanziaria di Marche Multiservizi, in linea con l'obiettivo di mantenere un adeguato bilanciamento, sia per durata sia per tipologia di tasso, tra fonti e impieghi.
L'evoluzione dei fabbisogni finanziari viene monitorata attraverso un'attenta pianificazione, che permette di prevedere la necessità di nuove risorse finanziarie tenuto conto dei rimborsi dei finanziamenti in essere, dell'evoluzione dell'indebitamento, degli investimenti, dell'andamento del capitale circolante e dell'equilibrio delle fonti tra breve e lungo termine.
Marche Multiservizi intrattiene rapporti con diversi istituti di Credito, soprattutto a carattere regionale, verso i quali sta proseguendo con una politica orientata alla trasparenza e alla correttezza nelle comunicazioni.
Nel 2018, la quota di Valore Aggiunto distribuito ai Finanziatori è stata di 0,73 milioni di €.

Azionariato (%)	2016	2017	2018
Comuni ed altri enti pubblici	50,01	50,01	**53,77**
Soci non pubblici	49,99	49,99	**46,23**

Azionariato (%)	2016	2017	2018
Debiti verso banche	42.235	39.576	**36.696**
Altri debiti	43.800	54.719	**60.666**
Totale debito	**86.035**	**94.295**	**97.361**
di cui a breve	51.611	63.106	**68.938**
di cui a medio/lungo	34.424	31.189	**28.423**

Dividendi per azione €/cent



5

Ambiente e generazioni future

-9,9%
energia utilizzata
rispetto al 2013

61
Mezzi a ridotto impatto
ambientale
(59 metano, 2 elettrici)

69,4%
la percentuale
di raccolta indifferenziata

1.030
Studenti coinvolti
in progetti di educazione
ambientale

Obiettivi avevamo detto di fare	Risultati abbiamo fatto
Proseguire bonifiche ricerca perdite e distrettualizzazione reti aumentando del 30% le bonifiche e al 13% la rete idrica ispezionata.	È proseguita l'azione su bonifiche reti e ricerca perdite. Nel 2018 il 15% della rete idrica è stata ispezionata.
Completamento intervento di automazione dell'impianto di potabilizzazione S. Francesco.	L'intervento di automazione del potabilizzatore di S. Francesco è stato completato nel corso del 2018.
Potenziamento depuratore di Borgheria: conclusione progetto esecutivo e avvio gara d'appalto.	I lavori per il potenziamento del depuratore di Borgheria sono stati aggiudicati nel corso del 2018.
Approvvigionamento del 100% del fabbisogno energetico da energia verde con conseguente riduzione della CO2 indiretta emessa.	Il 100% degli usi di energia elettrica sono stati coperti da energia verde certificata.
Revisione dei sistemi e delle tecnologie di campo volte all'ottimizzazione dei servizi erogati per ridurre giri di raccolta della frazione differenziata dei rifiuti dell'8 %.	Azione in corso di realizzazione.
Piano di miglioramento energetico ISO 50001: ridurre di oltre il 4% i consumi energetici nel 2018 (rispetto al 2013) e del 5% entro il 2020.	È stato pienamente rispettato il Piano ISO 50001 con un contenimento di oltre il 5% dei consumi energetici rispetto al 2013 e rilanciato l'obiettivo di estendere le riduzioni al 7% entro il 2020.
Installazione di altri 4300 nuovi corpi illuminati a LED con risparmi energetici di 900Mwh rispetto al 2017.	Installati altri 4300 nuovi corpi illuminati a LED con risparmi energetici di almeno 900Mwh rispetto al 2017.
Avviare uno studio preliminare per una applicazione di un miniidro nel sistema acquedottistico gestito.	Completato lo studio per l'applicazione di un miniidro nel sistema acquedottistico gestito che verrà realizzato una volta rinnovata la concessione idrica in corso.
• Avvio raccolta domiciliare di RU in almeno 90% dei comuni gestiti. • Raccolta differenziata > di 65% nell'intero territorio. • Avvio del Progetto "Cambia il Finale".	• Raggiunto l'obiettivo di avviare la raccolta domiciliare di RU in almeno 90% dei comuni gestiti. • Raccolta differenziata arrivata al 69,4%.
Contenimento dello smaltito in discarica al 33% con un conferimento tal quale del 9%.	Ridotto il conferimento in discarica al 27,7% e del conferito tal quale al 6,3%.
Supportare (con progetti e documenti tecnici) l'approvazione della nuova pianificazione degli impianti di competenza AATA.	Obiettivo rinviato per osservazioni da parte della Regione Marche.
Contenimento dell'8% della produzione di percolato rispetto alla media degli ultimi tre anni: realizzazione di pozzi drenanti esterni all'impianto per limitare l'apporto di acque esterne in Ca' Lucio; e completamento capping definitivo in Ca' Guglielmo.	Nel corso del 2018 è stato completato il capping definitivo e il ripristino dell'area della discarica di Ca' Guglielmo.
Estendere il sistema di certificazione ambientale ai CDR di Cagli, Frontone, Gabicce, Sassocorvaro, Mercatale e Urbania.	Azione rimandata a seguito della richiesta di modifiche ai fini della certificazione.
Incrementare entro il 2021 il tasso di riciclo al 59% e il tasso di riciclo degli imballaggi al 70%.	Proseguita l'azione per aumentare il tasso di riciclo che permetterà di raggiungere entro il 2021 gli obiettivi prefissati.
Attivazione Rifiutologo.	Attività rinviata al 2019.
Definizione Tavole rotonde, incontri ed eventi con focus: piano industriale, risultati economici, politiche e reporting di sostenibilità, sostegno ai progetti di educazione ambientale.	Continuata l'azione di coinvolgimento degli stakeholders con attività che includono, tra le altre, l'Adesione al festival regionale del riuso e la collaborazione con l'Istituto Genga-Bramante.

Produzione e distribuzione di acqua

Marche Multiservizi garantisce la distribuzione di acqua potabile a oltre 280 mila cittadini residenti in 49 comuni della provincia di Pesaro e Urbino, prelevando e trattando acqua "grezza" ricavata da diverse fonti.
Più della metà dell'acqua distribuita proviene da bacini superficiali (56,3 %), mentre la restante parte è prelevata da falde in profondità (18,8%) e da sorgenti e fonti minori (24,9%).
Le sorgenti, i pozzi e i fiumi presenti nel territorio di attingimento sono fortemente condizionati dalle precipitazioni atmosferiche: fattore che richiede un'attenzione continua da parte dell'Azienda ai fini di garantire la continuità dell'erogazione, soprattutto se gli inverni sono poco nevosi e le estati siccitose.

Nel territorio di riferimento il volume idrico immesso in rete durante il 2018, che include l'acqua prelevata dall'ambiente e l'acquistata ad altri al netto delle perdite di potabilizzazione, è stato di 33,12 milioni di m3: valore in linea con i dati del 2017.

Oltre il 90% dell'acqua potabilizzata proviene dall'impianto di trattamento delle acque superficiali di S. Francesco di Saltara e viene captata dagli invasi di Enel di Ponte degli Alberi e di Tavernelle. La produzione è di oltre 47.000 m³/giorno per un totale annuo di circa 17 milioni di m³ immessi in rete.
Nel caso del prelievo dagli invasi gestiti da ENEL, bisogna considerare che l'approvvigionamento sconta un aggravio dei costi: applicati per compensare la mancata produzione di energia elettrica. A questo si somma il processo di potabilizzazione delle acque superficiali, che richiede impianti specifici per il trattamento e l'impiego di diversi prodotti chimici. Questa gestione complessa ed articolata aumenta fortemente i costi di trattamento e incide sul prezzo medio di vendita all'utenza finale.
Sei impianti minori nel territorio servito contribuiscono ai trattamenti di vario tipo (chimico-fisico ad osmosi inversa), per altri 2,7 milioni di metri cubi di acqua potabilizzata e distribuita. Altri 8,2 milioni di metri cubi di acqua distribuita vengono solo clorati e rilanciati dato che, provenendo da sorgenti e altri sistemi, sono già di ottima qualità.
Sugli impianti di potabilizzazione

Acquedotto civile: acqua immessa in rete (milioni di m³)	2016		2017		2018	
Acqua superficiale	17,8	53,4%	18,3	55,4%	18,6	56,3%
Acqua da falda	6,5	19,6%	7,3	22,1%	6,2	18,8%
Acqua da sorgenti e fonti minori	9,0	27,00%	7,4	22,5%	8,2	24,9%
Totale immessa in rete	**33,26**	**100,0%**	**33,03**	**100,0%**	**33,03**	**100,0%**

Acqua distribuita (milioni di m³)	2016	2017	2018
immessa in rete	33,26	33,03	33,12
di cui fatturati all'ingrosso ad altri sistemi d'acquedotto	5,57	5,37	5,16
di cui fatturati alle utenze	16,51	16,32	16,47
di cui non fatturati	11,19	11,34	11,50
perdite globali di rete (perdite apparenti e fisiche) %	**33,6%**	**34,3%**	**34,7%**

Bilancio corretto con errori di misura e amministrativi (milioni di m³)	2016	2017	2018
immessa in rete	33,26	33,03	33,12
di cui fatturati all'ingrosso ad altri sistemi di acquedotto	5,57	5,37	5,16
di cui distribuiti	17	16,82	17,39
di cui non contabilizzati	10,70	10,84	10,57
perdite di rete senza errori di misura e amministrativi (%)	**32,2%**	**32,8%**	**31,7%**

Marche Multiservizi garantisce la distribuzione di acqua potabile a oltre 280 mila cittadini

anche nel 2018 sono stati realizzati investimenti atti a migliorare l'efficienza del trattamento attraverso innovazione e automazione.
Il progetto di automazione dell'impianto di potabilizzazione di Saltara è stato completato durante l'anno e ha permesso di portare l'impianto ad un livello di monitoraggio e controllo continuo in linea con i più alti standard e di ottimizzare ulteriormente la potabilizzazione migliorandone le prestazioni e i costi gestionali.

In totale nel 2018 sono stati 17,1 milioni gli investimenti nel SII per ammodernare le infrastrutture, rendere il servizio più efficiente, migliorare la qualità dell'acqua e di riflesso ottenere rilevanti benefici ambientali. Investimenti che contribuiscono alla creazione di valore condiviso come descritto nel capitolo 1.
A tal proposito, vale la pena sottolineare che il processo di ottimizzazione della modalità di prelievo dell'acqua avviato nel 2012 ad oggi ha portato notevoli risultati in termini di consumo di energia elettrica per metro cubo di acqua trattata. In generale, dal 2013, gli interventi di efficientamento nel SII hanno portato ad una contrazione dei consumi energetici di oltre il 12% (riferirsi al capitolo "Il consumo e l'efficienza energetica").
Infine, è stato intrapreso un percorso di ottimizzazione dell'uso di prodotti chimici che prevede l'adozione di nuove tecnologie per la preparazione e il dosaggio dei chemicals unita all'installazione di strumenti specifici di analisi online dei parametri fisici e chimici salienti.

Monitoraggio della risorsa idrica

Il monitoraggio della risorsa idrica è un aspetto di notevole importanza ai fini della tutela delle acque. Nel 2018 sono state eseguite 5.453 analisi di laboratorio sulle acque potabili nelle reti di distribuzione e osservati 55.966 parametri. Sono stati 65.010 i parametri analizzati se si prendono in considerazione anche i controlli alla fonte e agli impianti di trattamento.
Come delineato in dettaglio nel Capitolo 2, il 99,3% delle analisi effettuate ha dato un risultato conforme rispetto ai limiti di legge.

Analisi effettuate dai laboratori	2018
Numero di analisi effettuate nei laboratori sulle acque potabili	65.010
Numero di analisi effettuate nei laboratori sulle acque potabili nelle reti di distribuzione	55.966

MMS contro le perdite di rete

Marche Multiservizi esegue ogni anno controlli sulla rete gestita: l'impegno per la riduzione delle perdite ha permesso di raggiungere il 15% di rete sottoposta a ricerca attiva di perdite nel 2018. È stata di oltre 700 km la rete controllata, il 21,5% in più rispetto al 2017 a fronte di un'estensione del 3% della stessa.

Grazie all'esperienza sull'innovazione, derivante anche dall'appartenenza ad uno dei principali gruppi italiani nella gestione del SII, la lotta alle perdite delle reti idriche sperimenta tecnologie di ultima generazione.

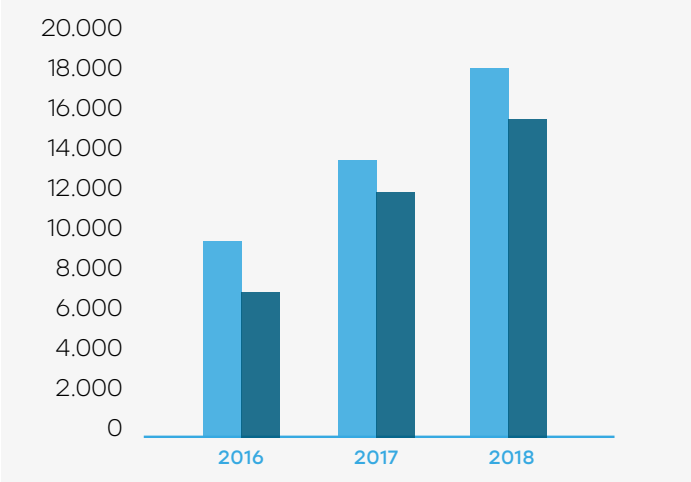
Il contrasto al fisiologico aumento delle perdite, dovute principalmente all'invecchiamento degli acquedotti, è stato portato avanti con tre azioni principali, a cui si aggiunge il servizio di pronto intervento:
- la bonifica delle reti, nella quale l'Azienda ha investito 4,4 milioni di euro nel corso del 2018;
- la ricerca perdite che, come precedentemente accennato, ha interessato il 15% dei 4.750 km di rete gestiti da MMS;
- la distrettualizzazione, il monitoraggio delle reti e dei volumi.

Nel 2018 è continuata l'attività di suddivisione della rete acquedottistica in "distretti" per il controllo delle pressioni di rete, gestiti e telecontrollati. I distretti stanno portando importanti benefici gestionali – tra cui la riduzione del numero degli interventi - e ambientali - con la riduzione dei consumi idrici ed energetici.
Con la distrettualizzazione e quindi la regolazione della pressione si garantisce che le aree in cui si rilevano le perdite più rilevanti vengano "isolate" e che l'acqua venga erogata da un solo punto di immissione. La pressione della rete viene quindi abbassata consentendo di non interrompere la fornitura del servizio idrico, di ridurre i consumi e, soprattutto, grazie alla minor pressione, di ridurre il rischio di ulteriori rotture e perdite.

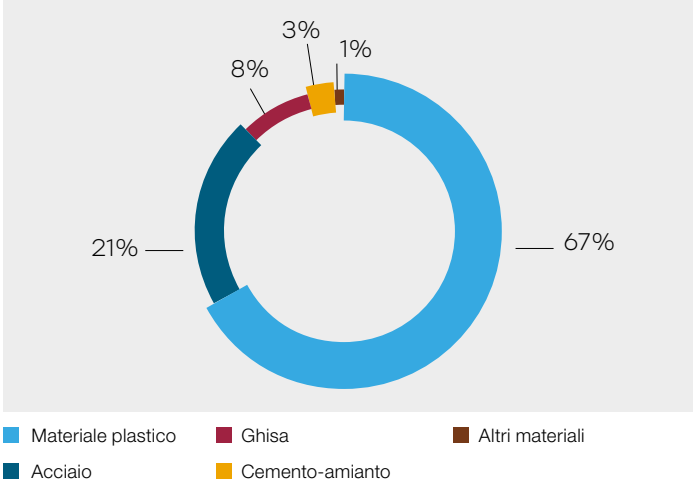
Dal 2017 Marche Multiservizi sperimenta l'utilizzo del sistema satellitare per scovare le perdite occulte delle reti idriche (fuoriuscite d'acqua non visibili). La tecnologia si basa sull'analisi delle immagini di una scansione del sottosuolo acquisite dal satellite il quale rileva alcuni elementi che possono essere indicativi di una perdita come, ad esempio, l'eventuale presenza o meno di cloro. I dati ottenuti vengono ripuliti dalle informazioni

distorte e incrociati con lo schema della rete acquedottistica creando una mappa dove sono evidenziati i punti della rete in cui sono presenti possibili perdite. La vera e propria ricerca di fughe in loco viene svolta in seguito con i metodi tradizionali ma, grazie alla precisione del nuovo sistema, focalizzandosi su ambiti assai più circoscritti.
La sperimentazione ha interessato tutta la zona sud della provincia di Pesaro: (i centri abitati di Orciano, San Giorgio di Pesaro, Piagge, San Costanzo Mondavio, Fossombrone Isola del Piano, Montefelcino Serrungarina Saltara Mombaroccio, Monteciccardo e parte di Pesaro per circa 1.600 km di rete idrica) ed ha permesso di individuare e riparare circa 60 rotture.
Relativamente alle perdite amministrative e al miglioramento del sistema di misura, nel 2018 l'Azienda ha continuato il piano di sostituzione programmata con l'istallazione di 17.636 contatori di nuova generazione con un alto standard di precisione della misura.
Nel 2018 si registra un aumento dei contatori sostituiti del 31% rispetto al 2017: il 19% in più rispetto alla programmazione originaria. Rispetto al 2017 la rete è aumentata di 150 km, mentre la composizione delle reti di distribuzione acqua è sostanzialmente immutata. Si evidenzia un leggero aumento dei materiali plastici che costituiscono oltre il 67% della rete gestita.

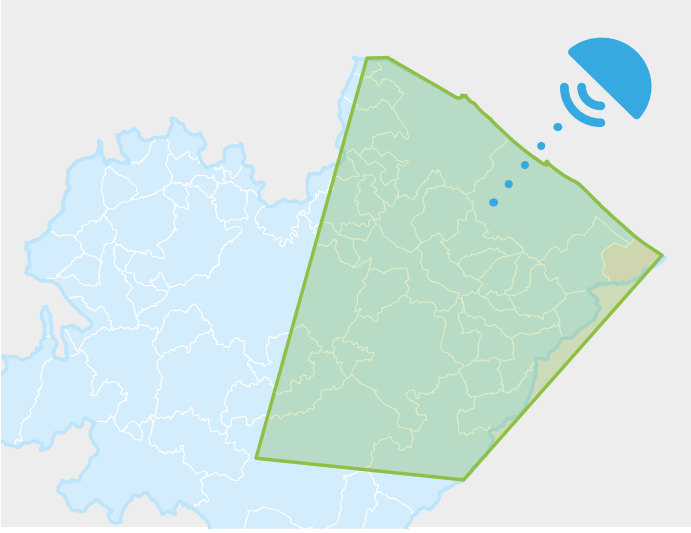
Contatori d'acqua sostituiti



Composizione della rete idrica



Rete idrica sottoposta a ricerca attiva perdite	2016	2017	2018
Percentuale di rete sottoposta a ricerca attiva di perdite (%)	12,8%	12,5%	15%
Lunghezza di reti sottoposte a ricerca attiva di perdite (Km)	585	576	700
Lunghezza totale reti i acquedotto (Km)	4.554	4.600	4.750



Dal 2017 MMS sperimenta l'utilizzo del sistema satellitare per scovare le perdite occulte delle reti idriche

Qualità della depurazione

Marche Multiservizi gestisce il servizio di depurazione in 49 Comuni della provincia di Pesaro e Urbino, per mezzo di 107 depuratori la cui consistenza è descritta nella tabella a fainco. Nel 2018 la capacità depurativa complessiva per il territorio è salita a 317.476 abitanti equivalenti (A.E.) con un aumento del 0,5%, grazie all'investimento in due impianti di piccole dimensioni che ha permesso di aumentarne la potenzialità a medi (cioè con potenzialità tra 2 e 10 mila abitanti equivalenti).

Il servizio di fognatura copre circa il 90% degli abitanti equivalenti nel territorio servito, mentre quello di depurazione copre l'81% degli abitanti equivalenti. A fronte di questa situazione, l'Azienda ha già realizzato notevoli 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.

Nello specifico, nel corso del 2018:

- sono state portate a termine le fasi di installazione e taratura della strumentazione per la regolazione dell'abbattimento del ciclo dell'azoto presso i depuratori di Saltara Calcinelli (Colli al Metauro), Apecchio e Mondavio;
- sono stati intrapresi interventi di manutenzione straordinaria presso i depuratori di Montecerignone e Piandimeleto, che proseguiranno nel corso del 2019;
- sono state eseguite manutenzioni presso i depuratori di Pergola capoluogo, Belforte All'Isauro ed altri piccoli impianti dell'entroterra.

Consistenza e potenzialità impianti di depurazione		2016	2017	2018
Consistenza				
imp. grandi (> 10000ab/eq)	n	2	2	2
imp. medi (>=2000 - 10000< ab/eq)	n	27	27	29
imp. piccoli (<2000 ab/eq)	n	78	78	76
Totale	**n**	**107**	**107**	**107**
Abitanti equivalenti (ab/eq)				
imp. grandi(> 10000ab/eq)	n	139.600	139.600	139.600
imp. medi (>=2000 - 10000< ab/eq)	n	117.700	125.400	128.400
imp. piccoli (<2000 ab/eq)	n	53.116	50.916	49.476
Totale	**n**	**310.416**	**315.916**	**317.476**
Portata (m3/anno)				
imp. grandi(> 10000ab/eq - Pesaro	m3/anno	7.566.477	7.151.918	7.657.844
imp. medi (>2000 - 10000< ab/eq)	m3/anno	7.107.039	6.856.729	7.945.103
imp. piccoli (<2000 ab/eq)	m3/anno	3.284.802	3.132.088	3.250.407
Totale	**m3/anno**	**17.958.318**	**17.140.735**	**18.853.354**

Depurazione e fognatura	2018
Tasso di copertura del servizio di fognatura (%)	90%
Tasso di copertura del servizio di depurazione (%)	81%
Lunghezza della rete fognaria (km)	1.960*
Rete fognaria di tipo misto (km)	1.620*
Rete di fognaria di tipo separato per acque nere (km)	340*

Importante ricordare le attività che si stanno portando avanti per l'adeguamento e potenziamento del depuratore di Borgheria a Pesaro.

La fitodepurazione in MMS

La fitodepurazione è un sistema depurativo dove le acque reflue vengano depurate mediante l'uso di un bacino impermealizzato in cui il substrato ghiaioso e quello vegetale combinano la loro azione al fine di rendere un refluo depurato. Il processo di depurazione è del tutto ecologico e non prevede l'utilizzo di sostanze chimiche. Il refluo in arrivo alla fitodepurazione scorre nel letto di ghiaia e piante acquatiche: qui entrano in gioco specie di microrganismi che, attraverso reazioni biochimiche, eliminano le sostanze inquinanti presenti. L'azione delle piante è fondamentale perché nelle loro radici si sviluppano i microrganismi necessari all'intero sistema: essi assorbono l'ossigeno prodotto dalle specie vegetali e innescano i processi necessari alla depurazione dell'acqua reflua. MMS gestisce 5 fitodepuratori di potenzialità compresa tra gli 80 e 180 A.E.

Quantità trattata	Impianti grandi			Impianti medi/piccoli		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Quantità trattata (m^3/giorno)	20.730	19.594	20.980	28.471	27.367	27.691

Efficacia del sistema depurativo

L'efficacia del sistema depurativo è monitorata in modo sintetico per tutti gli impianti (grandi, medi, piccoli) con un indicatore KPI di processo (legato ai limiti di legge) "Qualità dell'acqua depurata rispetto ai limiti di legge (limite legge 100%)". Il dato nel 2018 si conferma al 36,3%, ovvero del 63,7% al di sotto del limite di legge). 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. Nel 2018 il 100% dei controlli effettuati sia da ARPAM sia da MMS sugli impianti di potenzialità nominale minore e maggiore di 10.000 AE hanno dato un risultato conforme rispetto ai limiti di legge. Si mantiene costante il risultato positivo delle analisi allo scarico del refluo depurato riferito ai parametri BOD5, COD, Solidi Sospesi Totali.

La frequenza di controllo è stabile rispetto agli anni precedenti e rispecchia sostanzialmente le prescrizioni delle autorizzazioni allo scarico. Il numero di controlli MMS alla voce COD ha subito un aumento nel corso del 2018 a seguito del potenziamento del sistema di monitoraggio degli indicatori di prestazione energetica dei depuratori come previsto dalla ISO 50001.

Qualità dell'acqua depurata rispetto ai limiti di legge (valore ottimale <100%): Marche Multiservizi (%)*	2016	2017	2018
Qualità dell'acqua depurata rispetto ai limiti di legge (valore ottimale <100%) (BOD5, COD, Solidi Sospesi Totali, azoto ammoniacale, fosforo, azoto totale) (%)	30%	32%	36,3%
Potenzialità degli impianti esaminati (Abitanti Equivalenti)	139.600	139.600	139.600

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

Numero di controlli analitici in impianti con più di 10.000 ab/eq	2016	2017	2018
BOD5	144	142	140
COD	144	142	140
Solidi sospesi totali	144	142	140
Totali	432	426	420
% con risultato conforme ai limiti di legge per parametri BOD5, COD e solidi sospesi totali	100%	100%	100%

Numero di controlli analitici in impianti con meno di 10.000 ab/eq	2016	2017	2018
BOD5	398	434	490
COD	398	434	759
Solidi sospesi totali	398	434	489
Totali	1194	1302	1738
% con risultato conforme ai limiti di legge per parametri BOD5, COD e solidi sospesi totali	100%	100%	100%

Qualità dell'acqua depurata rispetto ai limiti di legge

Efficacia abbattimento carico inquinante		Impianti grandi			Impianti medi/piccoli		
Parametri		2016	2017	2018	2016	2017	2018
COD	t	4.220	4.401	4.606	5.178	2.329	3161,63
	%	95,74%	96,19%	95,97%	92,48%	90,92%	93,41%
BOD5	t	2.402	2.095	2.096	2.371	1.230	1636,47
	%	97,75%	97,51%	98,05%	95,34%	94,31%	96,8%
Azoto totale	t	426	459	493	500	440	505,26
	%	77,28%	82,11%	83,64%	95,65%	95,44%	97,74%
SST	t	2.539	1.844	2909	3.855	1.234	1968,94
	%	98,05%	98,32%	97,62%	93,47%	90,88%	95,61%
Fosforo (P)*	t	68	89	91	-	-	-
	%	94,56%	94,20%	89,15%	-	-	-

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

Focus

Depuratore di Montecchio: acqua del fiume foglia più pulita grazie al progetto di ampliamento

I lavori di ampliamento del depuratore di Montecchio (Vallefoglia) consentiranno di migliorare gli standard depurativi dell'impianto e di triplicare il bacino d'utenza servito: la potenzialità del depuratore passerà infatti da 10.000 abitanti a 30.000 abitanti.

Si tratta di un progetto strategico per la media valle del Foglia ma anche per il resto del territorio che gravita intorno all'asta fluviale del fiume Foglia. Una volta entrato a regime il nuovo impianto saranno realizzati i collettori e poi chiusi i piccoli depuratori di Montelabbate, Apsella, Bottega e Molino Ruggeri di Vallefoglia.

Il potenziamento dell'impianto di depurazione garantirà una migliore salvaguardia dell'ambiente ed in particolare consentirà di:

- Elevare gli standard depurativi e dunque la qualità dell'acqua che viene scaricata nel fiume
- Migliorare il processo biologico di trattamento delle acque reflue e di ridurre contestualmente la produzione di fanghi da portare in discarica
- Limitare, grazie all'insonorizzazione, l'inquinamento acustico prodotto dall'impianto di depurazione.

Un investimento strategico di oltre 5 milioni di euro
per la media valle del Foglia e per tutta la comunità
che gravita intorno l'asta fluviale del Foglia

Vista la vicinanza alla costa, le autorizzazioni allo scarico degli impianti di Borgheria e Gabicce prevedono per i mesi estivi (aprile-settembre) una restrizione dei limiti agli scarichi al fiume dei batteri escherichia coli, passando da 5.000 UFC/100ml (Unità Formanti Colonie) a 3.000 UFC/100ml. Da evidenziare che gli scarichi degli impianti gestiti da MMS sono sempre sotto il limite minimo imposto anche nei restanti mesi.

Una attenta gestione degli impianti gestiti ha consentito un risparmio del 5% nell'utilizzo di reattivi chimici nel processo di depurazione: in particolare del cloruro ferrico, ossigeno liquido e soda, i quali son stati eliminati dal processo. Inoltre, nel caso dei depuratori di Borgheria e Gabicce Mare, è stato effettuato un dosaggio di alluminato di sodio inferiore agli scorsi anni a seguito di valori allo scarico abbondantemente sotto i limiti prescritti nelle autorizzazioni.

Per quanto riguarda i rifiuti prodotti dal servizio di depurazione, nel 2018 le tonnellate di residuo tra fanghi e vagli prodotti dal processo sono in diminuzione rispetto al 2017 (anno che aveva registrato un aumento di residui rispetto al 2016 per l'anomala stagionalità). I rifiuti prodotti dalla depurazione sono in linea con serie storica e sono stati smaltiti per circa il 77% nelle discariche gestite da Marche Multiservizi.

Sono continuate nel 2018 le attività di controllo sugli scarichi di acque reflue industriali recapitanti in pubblica fognatura, al fine di garantire la tutela dell'ambiente, il corretto funzionamento degli impianti di depurazione e l'integrità delle reti di fognatura.

Concentrazioni medie annue dell'impianto principale di Pesaro "Borgheria"	limiti di legge	2016	2017	2018	rispetto al limite di legge
COD (mg/l)	125	27,0	28,1	33,0	26%
BOD5 (mg/l)	25	8,0	7,2	8,0	32%
SST (mg/l)	35	7,0	6,9	11,0	31%
azoto ammoniacale (mg/l)	15	1,2	2,6	2,2	15%
azoto totale (mg/l)	15	13,4	11,7	14,3	95%
fosforo totale (mg/l)	2	0,5	0,8	1,2	59%

Acquisto di reattivi chimici per il sistema depurativo (t)	Fase di trattamento	2016	2017	2018
Reattivo chimico				
Ipoclorito di sodio	disinfezione	491	530,31	581,51
Polielettrolita	disidratazione	42,75	64,77	62,35
Alluminato	abbattimento fosforo/terziario	376	329,16	344,84
Cloruro ferrico		54,16	20,58	0
Ossigeno liquido	ossidazione/	81,66	65,52	0
Soda	ossidazione/	23,45	30,6	0

Residui del processo di depurazione (t)	2016	2017	2018
Fanghi	8.744	10.215	9.044
Vagli	325	435	431
Dissabbiatura (letti di essiccamento)	412	287	310
Totale	9.481	10.937	9.786
Residui per abitante equivalente (Kg)	31	35	31

Acqua corrente.
Buona da bere, rispetta l'ambiente.

L'avanzamento dei progetti per il Superamento delle infrazioni comunitarie

Nel territorio gestito da Marche Multiservizi S.p.A., sono 6 gli agglomerati dichiarati non conformi ai sensi della normativa 91/271 CEE - 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. Con l'obiettivo di superare le infrazioni comunitarie, Marche Multiservizi ha programmato e pianificato una serie di interventi che renderanno entro il 2021 ogni agglomerato conforme ai dettami della normativa comunitaria e nazionale.

Avanzamento dei progetti per il superamento delle infrazioni comunitarie ai sensi della Direttiva Comunitaria 91/271 CEE

Agglomerato	AE nominali	Stato d'avanzamento degli interventi
Gallo Cappone	4255	La conformità dell'agglomerato di Gallo Cappone è in stretta relazione con l'agglomerato di Montecchio (Vallefoglia). Il Piano di adeguamento prevede il potenziamento del depuratore di Montecchio dagli attuali 10.000AE ai futuri 30.000AE (intervento previsto per rendere conforme l'agglomerato di Montecchio), la dismissione dei depuratori di Molino Ruggeri, Apsella e Montelabbate e la realizzazione dei rispettivi collettori di collegamento: ▪ completamento rete fognaria di Gallo Cappone (in fase di progettazione) ▪ bonifica collettore Petriano tratto Canarecchia-Ponte Armellina (in fase di ▪ progettazione ed ottenimento delle autorizzazioni) ▪ collettore Molino Ruggeri-depuratore Apsella (in fase di esecuzione) ▪ collettore depuratore Apsella-depuratore Montecchio (in fase di esecuzione) ▪ Con gli interventi di cui ai punti precedenti la percentuale degli IAS dell'agglomerato di Gallo Cappone verrà ridotto ad una percentuale < 2%.
Montecchio (Vallefoglia)	9457	La conformità dell'agglomerato verrà raggiunta con i seguenti interventi: ▪ razionalizzazione reflui bacino del Foglia (1° quinquennio) - ampliamento depuratore intercomunale di Montecchio (Vallefoglia) fino a 30,000 AE (in fase di esecuzione); ▪ nuova rete fognaria nuove zone insediamento civili e industriali via Arena e via Lunga (in fase di esecuzione); ▪ potenziamento collettore Rio Salso: tratto Bottega - Rio Salso/Belvedere (in fase di ottenimento delle necessarie autorizzazioni); ▪ razionalizzazione reflui bacino del foglia (2° quinquennio) - Collettore dal depuratore Apsella al depuratore Montecchio (in fase di esecuzione).
Orciano di Pesaro (Terre Roveresche)	2.618	La conformità dell'agglomerato sarà raggiunta con i seguenti interventi : ▪ realizzazione sollevamenti via delle mura (concluso); ▪ collegamento scarico del capoluogo al depuratore (i lavori in esecuzione hanno subito un'interruzione a causa di un procedimento di rescissione contrattuale, nei confronti della ditta esecutrice, per gravi inadempimenti contrattuali. Nel 2019, al termine della procedura di rescissione, sarà necessario espletare una nuova gara d'appalto per terminare l'intervento) ; ▪ realizzazione sollevamenti fognari via Buzzo, Sant'Isidoro e Loc. Cionara (intervento eseguito mediante stesso appalto di cui all'intervento n.2, pertanto i lavori in esecuzione hanno subito un'interruzione a causa di un procedimento di rescissione contrattuale, nei confronti della ditta esecutrice, per gravi inadempimenti contrattuali. Nel 2019, al termine della procedura di rescissione, sarà necessario espletare una nuova gara d'appalto per terminare l'intervento); ▪ terziarizzazione dell'impianto di depurazione (in fase di esecuzione).
Pesaro	89.671	La conformità dell'agglomerato sarà raggiunta con il collettamento di 15.545 AE all'impianto di depurazione di Borgheria. Saranno necessari 9 interventi di cui: 3 ultimati e 6 in corso di realizzazione. Fra questi l'ampliamento dello stesso impianto di depurazione di Borgheria.
San Costanzo	2.530	La conformità dell'agglomerato sarà raggiunta entro il 2021 grazie al "Potenziamento impianto di depurazione capoluogo da 1.500 a 3.000 AE", terminato nel 2017, e al "Completamento collettamento San Costanzo", in progettazione.
Urbino	12915	La conformità dell'agglomerato sarà raggiunta con il collettamento di 6.535 AE al nuovo impianto di depurazione di Braccone. Saranno pertanto necessari 4 interventi, di cui 2 ultimati (incluso il nuovo impianto di depurazione di Braccone) e 2 in corso di esecuzione. Tra questi ultimi l'intervento di "collegamento fognario dell'agglomerato di Gadana con il depuratore Braccone ha subito un'interruzione a causa di un procedimento di rescissione contrattuale, nei confronti della ditta esecutrice, per gravi inadempimenti contrattuali. Nel 2019, al termine della procedura di rescissione, sarà necessario espletare una nuova gara d'appalto per terminare l'intervento.

I rifiuti

Marche Multiservizi S.p.A., in conformità al quadro normativo europeo e nazionale per la prevenzione dei rifiuti e il riciclo, è allineata alle realtà europee più avanzate nella gestione dei rifiuti urbani. Nel 2018 i comuni serviti sono stati 46 (40 nella provincia di Pesaro e Urbino e 6 nella provincia di Ancona) per una popolazione complessiva di oltre 269.231 abitanti.

Il Sistema di gestione dei rifiuti del Gruppo MMS integra su tutto il territorio tre servizi principali:
- **raccolte territoriali:** per utenze familiari e piccole utenze non domestiche;
- **raccolte domiciliari:** per alcune tipologie di utenze non domestiche produttrici di specifici rifiuti assimilati agli urbani;
- **centri di raccolta differenziata:** dove conferire tutte le filiere dei rifiuti urbani, anche pericolosi.

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

Infine, il servizio offerto dal Gruppo MMS comprende la raccolta sul territorio dei seguenti rifiuti urbani per l'avvio a smaltimento o, quando possibile, a recupero:
- **rifiuti da spazzamento e pulizia stradale;**
- **rifiuti da pulizia arenile;**
- **rifiuti cimiteriali.**

Negli ultimi anni, per aumentare le percentuali di raccolta differenziata e migliorare la qualità delle varie frazione merceologiche separate, è stato sviluppato un progetto di raccolta domiciliare della frazione secca di RU attualmente implementato in 35 Comuni (per un totale di oltre 130.000 abitanti).

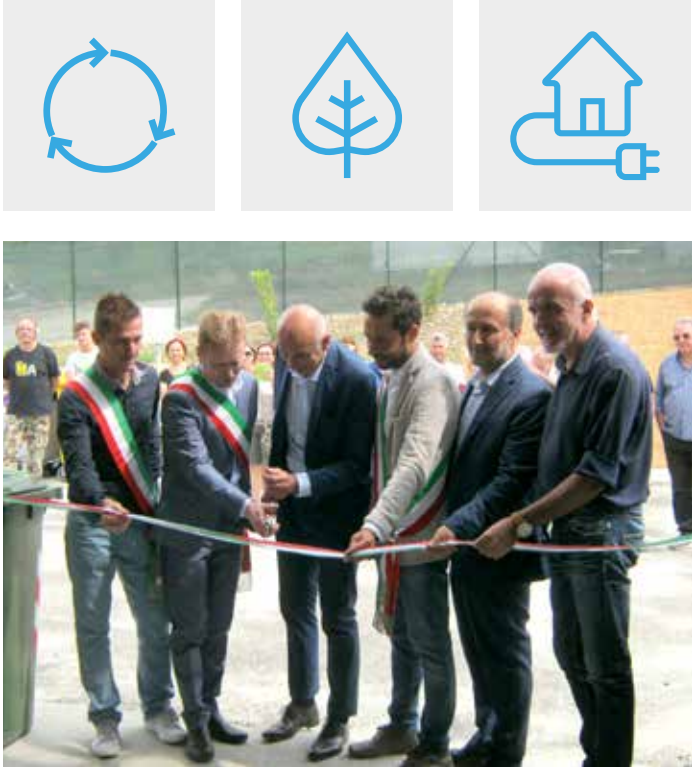
Come risultato, la quantità di rifiuti urbani smaltiti presso gli impianti ha risentito positivamente della nuova modalità di raccolta. Nel 2018 la raccolta domiciliare RU è stata avviata in altri 11 comuni, ciò ha determinato un ulteriore calo del rifiuto indifferenziato e, di conseguenza, del rifiuto urbano conferito in discarica. Parallelamente si è assistito ad un incremento di conferimenti di rifiuti urbani presso impianti di terzi che svolgono attività di trattamento e recupero.

Sistemi prevalenti di raccolta rifiuti e numero di comuni serviti	2016	2017	2018
Raccolta stradale	28	16	5
Porta a porta integrale	5	6	6
Sistema misto (Rind domiciliare e RD stradale)	13	24	35
Totale	**46**	**46**	**46**

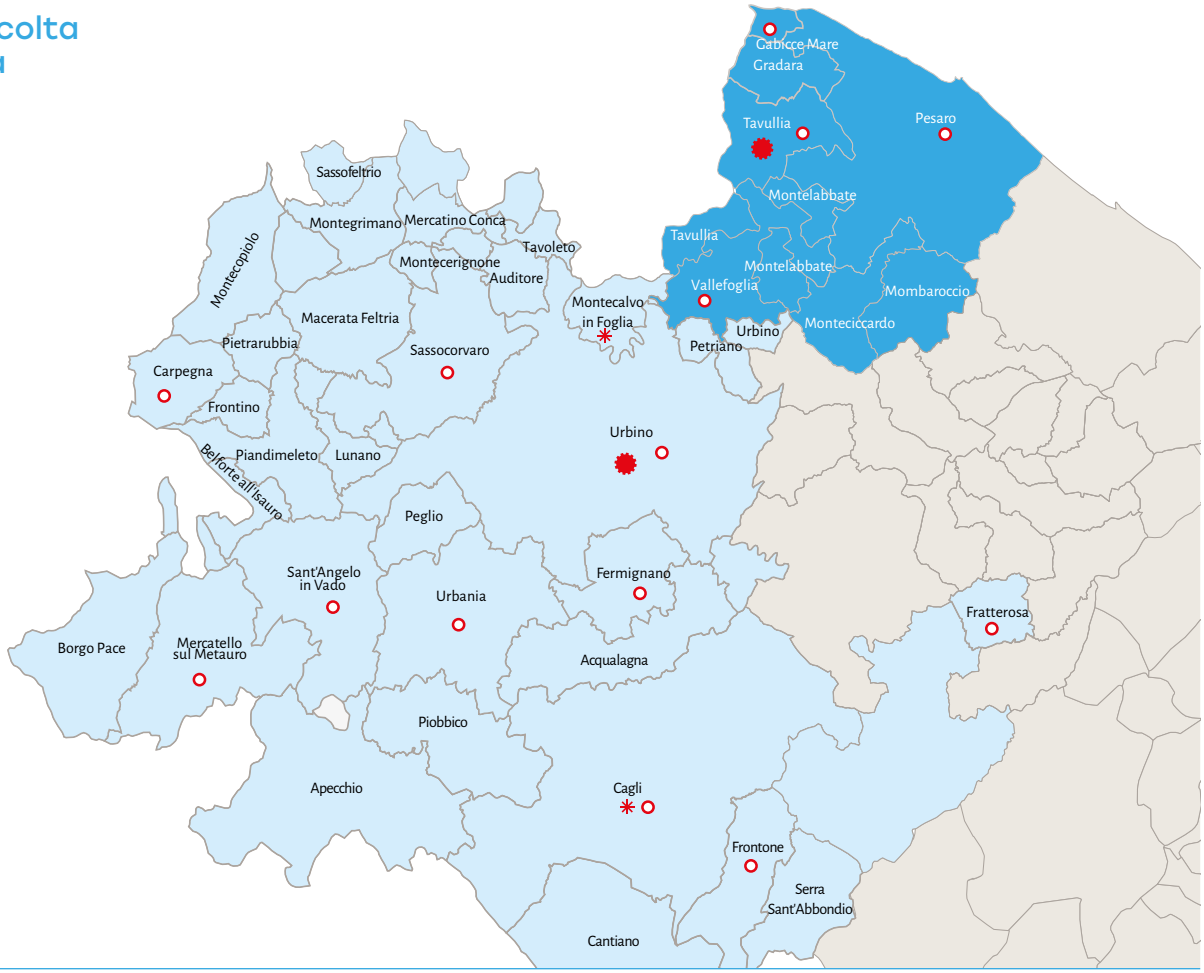
Perimetro: MMS + MMS Falconara

Sistemi prevalenti di raccolta rifiuti e numero di cittadini coinvolti	2016	2017	2018
Raccolta stradale	208.637	108.578	76.287
Porta a porta integrale	18.126	59.201	59.118
Sistema misto (Rind domiciliare e RD stradale)	44.019	101.376	132.826
Totale	**270.782**	**269.155**	**268.231**

Perimetro: MMS + MMS Falconara. Fonte datipopolazione: Istat 1.1.2018



Centri di raccolta differenziata



Perimetro: MMS+ MMS Falconara

Zona costiera

Zona interna

Impianti Trattamento Rifiuti

Centri di Raccolta

Impianti chiusi

Agugliano
Via Bevilacqua, 1 - Zona Artigianale
Cagli
Via del Finale snc, Località Smirra
Carpegna
Via Cavalieri di Vittorio Veneto
Falconara Marittima
Via Saline, s.n.
Fermignano
Via Galilei 15
Fratterosa
Via del Cerreto
(c/o deposito ufficio tecnico comunale, zona campo sportivo)
Frontone
Via dell'Industria

Gabicce Mare
Via dell'Artigianato, 44
Mercatello sul Metauro
Via Roma 36 (c/o ex tabacchificio)
Montegrimano Terme
Via dell'Artigianato
Pesaro
Via Toscana, 80
Piobbico
Via dell'Artigianato
(Solo Ferro, inerti, RAEE, ingombranti e ramaglie)
Polverigi
Via Dell'Industria, 60
Santa Maria Nuova
Via A. Ravagli, 2/b

Sant'Angelo in Vado
Via Oddo Aliventi
Sassocorvaro
Via dell'Industria snc.
Frazione Mercatale
Urbania
Località Cà Grascellino
Cà Rombaldoni
Urbino
Via Molino del Sole, 17
Vallefoglia
via Produzione 1, Montecchio

Una rete di CDR in crescita per i rifiuti destinati al recupero nel territorio gestito

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 raccolgono i rifiuti che, per natura o dimensione, non possono essere conferiti nei cassonetti stradali o tramite le raccolte domiciliari.
Il Gruppo MMS gestisce 19 Centri di Raccolta differenziata sul territorio servito, in media un Centro ogni 14.000 abitanti serviti. Ben 4 di questi Centri di Raccolta sono integrati con Centri del Riuso, spazi a disposizione dei cittadini dove portare materiale che non si usa più ma che può ancora essere utile ad altri cittadini.

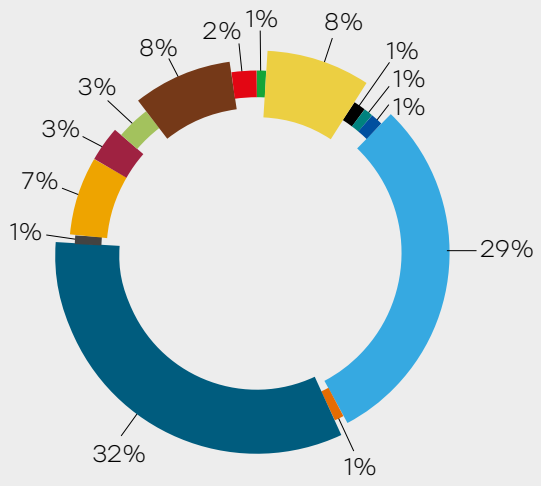
Come previsto dalle normative, nei centri sono raccolte le seguenti tipologie di rifiuto da avviare a recupero e/o corretto smaltimento:

- 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 urbani

CDR

- Agugliano
- Cagli
- Carpegna
- Fermignano
- Fratterosa
- Frontone
- Gabicce Mare
- Mercatello
- Montegrimano
- Pesaro
- Piobbico
- Polverigi
- Saline
- Santa Maria Nuova
- Sant'Angelo In Vado
- Sassocorvaro
- Urbania
- Urbino
- Vallefoglia



Nel 2018 sono diventati operativi i Centri di Raccolta Differenziata di Montegrimano e Piobbico. Nella rete dei 19 centri dei territori serviti nel 2018 sono stati intercettati 80.514 conferimenti che hanno consentito di raccogliere in modo differenziato oltre i 43 mila tonnellate di rifiuti: un aumento del 5,8% rispetto al 2017.

La raccolta dei rifiuti urbani

Il Gruppo articola il servizio di igiene ambientale in quattro attività principali: la raccolta indifferenziata dei rifiuti, la raccolta differenziata, lo spazzamento e la pulizia arenili.

La quantità complessiva di rifiuti urbani raccolti nel 2018 è in riduzione (-1%): condizionata principalmente dal calo del conferimento di rifiuti da arenile. Escludendo quest'ultimi e i rifiuti cimiteriali, il volume riferibile al solo servizio di raccolta (dato utile per il calcolo della Raccolta Differenziata) è stato di circa 165,8 mila tonnellate (+ 0,4% sul dato 2017): vale a dire una produzione pro capite di rifiuti di 618 kg (dato in leggero aumento rispetto al 2017).

Il Gruppo MMS unisce le esigenze dei comuni e l'efficiente e corretta gestione ambientale nel sistema di raccolta dei rifiuti integrando l'utilizzo dei contenitori stradali, il servizio domiciliare e 19 centri di raccolta.

Anche nel 2018 è continuata l'attività progettuale che ha aumentato l'efficacia e la qualità della raccolta: in particolare l'implementazione della raccolta domiciliare dei rifiuti indifferenziati in altri 11 Comuni, ha permesso di raggiungere il numero di 35 comuni serviti (il 74% del totale).

Questa modalità di raccolta ha inciso fortemente sulla percentuale di raccolta differenziata che è aumentata del 7,3% ed ha raggiunto un risultato complessivo pari al 69,4%.Si tratta di un risultato eccellente che supera il dato nazionale relativo al 2017 pari al 55,5%.

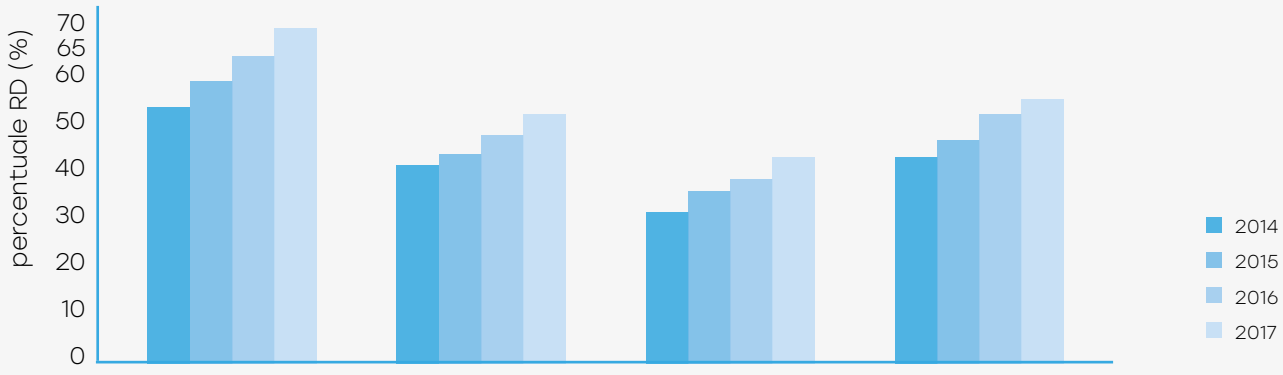
Rifiuti raccolti (Kg)	2016	2017	2018
Raccolta differenziata	86.240.295	102.651.739	115.086.760
Raccolta differenziata	63.372.523	62.615.665	50.761.770
Rifiuti totali raccolti afini calcoli RD	**149.612.818**	**165.267.404**	**165.848.530**
% Raccolta differenziata	57,6%	62,1%	69,4%
Rifiuti da pulizia arenile, cimiteriali e (nel 2016) da pulizia stradale	17.390.140,00	9.840.375	6.903.000
	167.002.958,00	**175.107.779**	**172.751.530**

Perimetro: MMS + MMS Falconara. Nota: dal 2017 cambia la metodologia di rendicontazione della raccolta rifiuti.

Raccolta differenziata: Marche Multiservizi	2016	2017	2018
Percentuale di raccolta differenziata (%)	57,6%	62,1%	69,4%
Raccolta differenziata procapite (chilogrammi)	319	381	429
Raccolta differenziata (migliaia di t)	86,3	102,7	115,1
Monte rifiuti per calcolo raccolta differenziata (migliaia di t)	149,7	165,3	165,8
Cittadini serviti (migliaia)	270,8	269,2	269,2

Una rete di centri di raccolta vicina al territorio e al supporto della Raccolta Differenziata

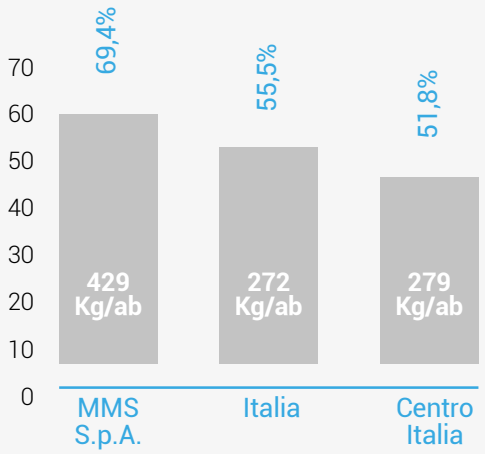
Andamento della raccolta differenziata in Italia



	Nord	Centro	Sud	Italia
2017	66,2	51,8	41,9	55,5
2016	64,2	48,6	37,6	52,6

Fonte: Rapporto Rifiuti Urbani, ISPRA, 2018.

% Raccolta differenziata a confronto



Fonte: Rapporto Rifiuti Urbani, ISPRA, 2018.

Raccolta differenziata: Marche Multiservizi	2016	2017	2018
Carta e cartone	21,0	23,4	25,4
Scarti verdi	13,5	12,9	13,9
Vetro	8,5	8,9	9,4
Rifiuti organici	17,1	20,0	24,2
Contenitori in plastica	9,0	10,6	12,9
Legno	11,4	12,2	15,0
Ingombranti	1,1	1,6	2,3
Inerti	1,5	8,8	7,1
Ferro	1,0	1,0	1,0
RAEE	1,2	1,2	1,4
Altro	1,1	1,9	2,5

Perimetro: MMS + MMS Falconara.

Per controllare la corretta e puntuale erogazione dei servizi di igiene ambientale, l'Azienda ha attivato il monitoraggio permanente e diffuso sull'attività svolta rispetto a quella programmata.

I rifiuti urbani raccolti per destinazione

Nel 2018 è proseguito il trend in discesa dei quantitativi smaltiti in discarica in linea con le normative regionali, nazionali ed europee. Infatti, il quantitativo dei rifiuti urbani smaltiti a valle dei pretrattamenti è stato pari al 27,8%, in diminuzione di un ulteriore 7% rispetto al 2017. Se si considera il conferimento diretto tale quale in discarica tale percentuale si riduce al 6%.

I buoni risultati ottenuti dall'Azienda sulla raccolta differenziata sono la dimostrazione del rapporto virtuoso tra l'impegno dei cittadini e l'efficienza dei processi del sistema integrato di raccolta che sfrutta diverse metodologie di raccolta sia stradale che domiciliare, con una graduale estensione delle aree coperte dal sistema di raccolta domiciliare della frazione secca, affiancato da un sistema di raccolta domiciliare per attività produttive e commerciali.
L'estensione del sistema di raccolta domiciliare degli RU in corso ha portato ad una notevole diminuzione dei cassonetti stradali per questa tipologia di rifiuti. Il progetto di raccolta domiciliare, infatti, prevede la rimozione totale dei contenitori stradali sostituiti con piccoli bidoni domestici da 40 litri consegnati alle utenze e non conteggiati nella tabella.

La maggior parte dei rifiuti urbani derivanti dalla raccolta indifferenziata sono avviati a smaltimento o trattamento negli impianti gestiti, ad eccezione dei rifiuti raccolti nel territorio della provincia di Ancona che sono stati destinati allo smaltimento presso la Discarica di Maiolati Spontini.

Rapporto virtuoso tra l'impegno dei cittadini e l'efficienza del sistema integrato

Rifiuti urbani raccolti per destinazione (a monte dei pretrattamenti) (t)	2016	2017	2018
Discarica	10%	9%	6,3%
Compostaggio	90%	91%	93,7%

Rifiuti urbani raccolti per destinazione (a valle dei pretrattamenti) (t)	2017	2018	2018
Discarica	40,7%	34,9%	27,7%
Compostaggio	17,9%	18,9%	20,5%
Altro	41,4%	46,2%	51,7%

Iniziative per la prevenzione dei rifiuti

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

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

MMS, pur operando come gestore della raccolta rifiuti e quindi nel rispetto delle prerogative degli amministratori responsabili della pianificazione in materia di rifiuti, collabora a iniziative tese a incentivare la prevenzione dei rifiuti.
In tal senso si è fatta parte attiva per la realizzazione e gestione di Centri Del Riuso: nel territorio gestito sono operativi presso i Centri di Raccolta a Pesaro, Urbino, Sassocorvaro e Mercatello sul Metauro.
Inoltre è stato rafforzato un percorso per incentivare ulteriormente il compostaggio domestico sul territorio servito.

Sono altresì attive sul territorio servito 14 strutture denominate Case dell'Acqua, dove i cittadini possono ritirare l'acqua direttamente alla spina, evitando la produzione e conseguente raccolta e smaltimento di bottiglie in plastica, favorendone contemporaneamente il riutilizzo. Con le Case dell'Acqua si determinano importanti benefici ambientali (riduzione plastica e vetro da smaltire, riduzione CO2 per evitato trasporto di bottiglie e successiva raccolta dei rifiuti) (riferirsi al capitolo 2).

Nel 2018 è stata avviata anche nelle scuole Urbania la raccolta dei RAEE (rifiuti di piccole apparecchiature elettriche ed elettroniche) al richiamo dello slogan **"Ti siamo stati fedeli: ora riciclaci!"**

Rifiuti speciali e servizi aggiuntivi per il territorio

Marche Multiservizi completa l'offerta dei servizi ambientali per il territorio con ulteriori attività, in particolare:

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

I rifiuti prodotti dall'azienda

Dai vari processi produttivi aziendali si generano rifiuti, solidi e liquidi che vengono gestiti in conformità alle norme vigenti e avviati a processi di recupero o di smaltimento.
Nel 2018 l'89% dei rifiuti è stato generato dallo svolgimento dei servizi di Igiene Ambientale, l'11% viene prodotto nell'erogazione del servizio depurazione. I rifiuti prodotti dalle discariche sono per lo più costituiti da percolato.

Nel 2018 Marche Multiservizi continua a mantenere un'alta percentuale di rifiuti autotrattati che si attesta, come l'anno precedente, al l'82%.

Rifiuti speciali prodotti (t)			2016			2017			2018		
Servizio		Tipologie di Rifiuti	rifiuti prodotti	di cui pericolosi	% di smaltimento in Imp. di Gruppo	rifiuti prodotti	di cui pericolosi	% di smaltimento in Imp. di Gruppo	rifiuti prodotti	di cui pericolosi	% di smaltimento in Imp. di Gruppo
Ambiente Smaltimento e trattamento		rif. da fosse settiche e imhoff acque sgronzo spazzamento strade percolato sovvalli compost oli	89.660	1,6	69,00%	88.636	2	81,43%	**125.811**	**2**	**83%**
Idrico	Potabilizzazione e Distribuzione	fanghi di potabilizz. S.francesco fanghi/graniglia potabilizz di borgheria carboni sostanze organiche amianto plastica ferro - acciaio materiali isolanti legno materiali da costruzione e demolizione soluzioni acquose di scarto oli	293	13,2	70,10%	580	330	10,81%	**441**	**262**	**12%**
	Fognatura e Depurazione	fanghi rif. da dissabiamento vaglio fanghi liquidi rif. da pulizia imoff rif. da manutenzione rete fognaria	11.052	10,0	97,70%	12.643	-	97,17%	**15.338**	**-**	**77,12%**
Struttura - Officina Manutenzione sedi varie		apparecchiature fuori uso pneumatici rottami ferro batterie rifiuti e apparecchiature elettriche ed elettroniche rifiuti sgrassaggio oli	22	19,6	0,00%	16	7	0,00%	**6**	**5**	**0,00%**
Totale			101.027	44,4	72%	101.875	339	82,97%	141.596	269	82,04%

I rifiuti smaltiti e trattati

Il parco impiantistico gestito da Marche Multiservizi al 31 dicembre 2018 si compone di due discariche attive, Ca' Asprete di Tavullia e Ca' Lucio di Urbino, e di due discariche chiuse, Ca' Mascio di Montecalvo in Foglia e Ca' Guglielmo di Cagli.
I lavori di chiusura definitiva e ripristino di quest'ultima sono stati conclusi nel corso del 2018.
MMS assicura inoltre interventi manutentivi nelle discariche chiuse della Grancia di Pesaro e Saline di Falconara per conto dei rispettivi comuni.
Sono a tutti gli effetti da considerarsi impianti i sistemi di Trattamento Meccanico del rifiuto indifferenziato presenti all'interno dei siti di Ca' Asprete e Ca' Lucio.
In quest'ultima il trattamento meccanico viene integrato con un impianto di Trattamento Biologico (TMB): unico nel territorio provinciale.
Tutti gli impianti in esercizio sono certificati ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 ed EMAS e gestiti da Marche Multiservizi che detiene la proprietà di Ca' Asprete, a differenza di Ca' Lucio che è di proprietà della Unione Montana Alta Valle del Metauro.

Rifiuti smaltiti o trattati in impianti (t)	2016	2017	2018
Conferimenti in discarica	128.068	127.224	166.101
Conferimenti a impianti trattamento/selezione MMS	58.695	49.835	41.826
Biostabilizzato prodotto per copertura discarica	7.193	7.264	5.793
Tasso di riutizzo materiale biostabilizzato	12%	15%	14%
Totale conferito negli impianti gestiti	**145.904**	**140.979**	**177.420**

Nel corso dell'esercizio 2018 sono stati smaltiti/trattati negli impianti a gestione Marche Multiservizi 177.420 tonnellate di rifiuti tra solidi urbani e speciali.
Nello specifico, il totale dei rifiuti conferiti in modo definitivo nelle due discariche attive è stato di circa 166.101 tonnellate di rifiuti, di cui circa il 18% proveniente dal trattamento meccanico.
Si osserva un netto calo dei rifiuti urbani e sovvalli smaltiti in discarica rispetto all'anno precedente come risultato dell'estensione della raccolta differenziata. Sono incrementati invece i rifiuti provenienti da commercializzazione.

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.

Nel 2018, gli impianti di produzione di energia elettrica dal biogas di discarica hanno intercettato un volume complessivo di 9.889.323 m³ di biogas e immesso in rete circa 11.4 GWh di energia elettrica (fare riferimento al paragrafo "Il consumo e l'efficienza energetica" per maggiori dettagli).

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

Uno degli aspetti ambientali più rilevanti è rappresentato dalla gestione del percolato, che è il liquido derivante dalla decomposizione dei rifiuti. Ca' Lucio, Ca' Mascio, Ca' Guglielmo sono dotati di impianti ad osmosi che trattano la quasi totalità del percolato prodotto in sito. Il trattamento in impianti esterni è utilizzato in tutte le altre discariche che non sono dotate di un sistema di trattamento in-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
Discarica Cà Asprete	17.504	15.452	0	32.955	0%
Discarica Cà Lucio	0	5.245	58.891	64.136	92%
Discarica Cà Guglielmo	0	130	14.535	14.665	99%
Discarica Cà Mascio	0	0	11.214	11.214	100%
Discarica Cà Grancia	2.060	0	0	2.060	0%
Totale	**19.564**	**20.827**	**84.640**	**125.031**	**68%**

Nel 2018 la percentuale di percolato trattato in sito si attesta al 68%. Se si considera anche le quantità conferite ad altri impianti in gestione di MMS, il percolato trattato internamente corrisponde all'83%.
Ciò comporta ricadute dirette su più aspetti ambientali: riduzione del traffico veicolare, riduzione rifiuti da smaltire o trattare, maggior garanzia di un normale flusso delle acque meteoriche verso i recettori naturali.

Nel 2018 sono stati smaltiti/trattati negli impianti a gestione MMS 177.420 tonnellate di rifiuti tra solidi urbani e speciali.

Il consumo e l'efficienza energetica

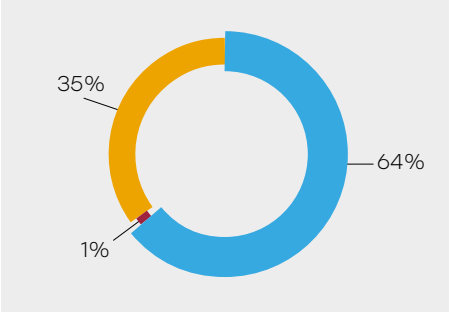
Continua l'azione di Marche Multiservizi per migliorare la propria efficienza energetica attraverso il sistema di Gestione per l'energia certificata ISO 50001. MMS ha ormai sistematizzato l'azione di miglioramento continuo dei propri processi con l'obiettivo di contenere i consumi e far entrare l'efficienza energetica tra i fattori strategici delle politiche e obiettivi industriali.

In tale contesto si inseriscono i piani di miglioramento energetico che hanno visto nel 2018 la realizzazione di altri 4 interventi, per un risparmio di almeno ulteriori 237 TEP (tonnellate equivalenti di petrolio) di energia elettrica. Questi ultimi si vanno ad aggiungere ai 33 interventi già realizzati a partire dal 2013 che hanno consentito un risparmio di 675 TEP e una contrazione dei consumi energetici del 5,9%, superando l'obiettivo inizialmente fissato al 5%.

Gli interventi individuati dal piano di azione 2018 si sono concentrati prevalentemente nella riqualificazione dell'illuminazione Pubblica della città di Pesaro. Il completamento del progetto generale, unitamente ad altri interventi pianificati dai servizi, dovrebbero consentire di ottenere almeno altri 200 TEP di risparmio.

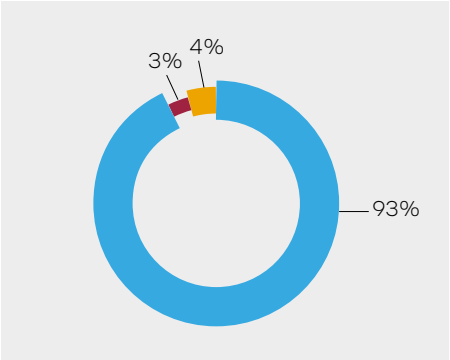
I consumi di energia primaria di gruppo (comprensivi della controllata MMS Falconara) hanno registrato nel 2018 una contrazione del -4,4% rispetto al 2017 - arrivando al minimo storico di 10.138 TEP - e del 9,9% rispetto alla baseline di riferimento del 2013 (del 15,9% rispetto al 2012). A conferma delle positive azioni di efficientamento intraprese, bisogna sottolineare che questi risultati consentono al Gruppo di avvicinarsi alla importante soglia dei 10.000 TEP e addirittura, per la sola MMS, di scendervi al di sotto.

Consumi energetici per vettore e servizio di impiego: gas naturale	2016	2017	2018
Servizi a rete	329,7	354,3	287,5
Ambiente	7,5	6,0	5,9
Altri servizi e sedi	140,8	158,9	160,1
Totale in TEP	**473,0**	**452,4**	**453**
Totale in GJ	**19.828**	**18.963**	**19.007**



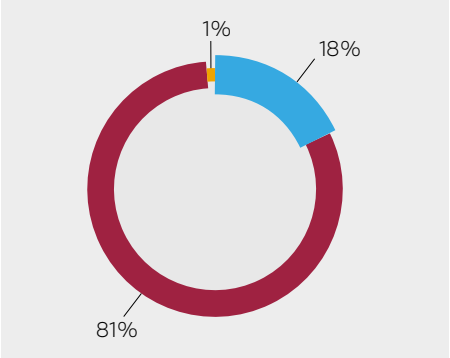
Servizi e rete Ambiente Altri servizi e sedi

Consumi energetici per vettore e servizio di impiego: energia elettrica	2016	2017	2018
Servizi a rete	7.645	8.044	7.582,7
Ambiente	259	234	271,8
Altri servizi e sedi	305	288	272,1
Totale TEP	**8.208**	**8.566**	**8.127**
Totale in GJ	**158.022**	**164.907**	**156.447**
Totale KWh	**43.895.090**	**45.807.570**	**43.457.521**



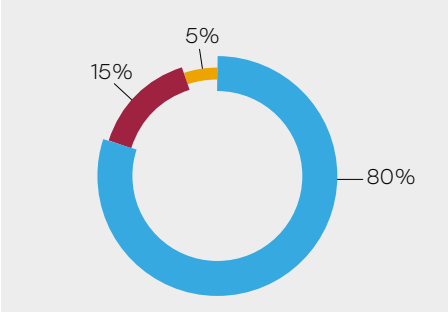
Servizi e rete Ambiente Altri servizi e sedi

Consumi energetici per vettore e servizio di impiego: carburanti	2016	2017	2018
Carburanti Benzina (L)	**28.595**	**28.409**	**31.774**
Servizi a rete	5,5	8,0	6,2
Ambiente	15,2	12,9	17,8
Altri servizi e sedi	1,3	1,0	0,6
Totale Benzina (TEP)	**22**	**22**	**25**
Carburanti Gasolio (L)	**1.797.160**	**1.824.918**	**1.783.984**
Servizi a rete	243	271	244
Ambiente	1.234	1.241	1.234
Altri servizi e sedi	31,3	19,7	18,6
Totale Gasolio (TEP)	**1.508**	**1.531**	**1.497**
Servizi a rete	15,6	22,0	24,6
Ambiente	5,5	7,6	7,6
Altri servizi e sedi	4,0	5,2	5,0
Totale GPL + Metano (TEP)	**25,2**	**34,8**	**37,1**
Totale Carburanti (TEP)	**1.555**	**1.588**	**1.558**
Totale Carburanti (Gj)	**66.234**	**67.613**	**67.614**
Totale Energia utilizzata (Gj)	**244.084**	**251.483**	**243.068**
Totale Energia utilizzata (TEP)	**10.237**	**10.606**	**10.138**



Servizi e rete Ambiente Altri servizi e sedi

Consumi energetici di Gruppo	2016	2017	2018
TEP			
GAS	473	452	453
Energia Elettrica	8.208	8.566	8.127
Carburanti	1.555	1.588	1.558
Totale	**10.237**	**10.606**	**10.138**



Servizi e rete Ambiente Altri servizi e sedi

Continua l'azione di Marche Multiservizi per migliorare la propria efficienza energetica

I consumi di energia elettrica (EE) (sebbene il lieve contrazione rispetto al 2017 del 5,1%) rappresentano ancora il vettore energetico dominante (80% di tutta l'energia utilizzata da MMS). La contrazione è trainata integralmente dalle funzioni reti, in particolare dagli investimenti sul SII (responsabile del 93% degli utilizzi di EE di MMS), che nel 2018 registra una riduzione dei consumi del 5.7% rispetto al 2017 (-12.1% rispetto al 2013).

Per quanto riguarda i consumi elettrici delle sedi e altri servizi si registra una riduzione del -5.4% rispetto al 2017. L'unico incremento di EE è stato registrato dai servizi di IA che ha risentito del potenziamento di nuovi centri di raccolta differenziata nel territorio e degli impianti in genere (+16% rispetto al 2017).

Il consumo di gas (453 TEP) si mantiene stabile sul 2017, nonostante le stagionalità termiche non favorevoli che hanno fatto stabilizzare i consumi attuali su circa l'11% in meno rispetto al 2013.

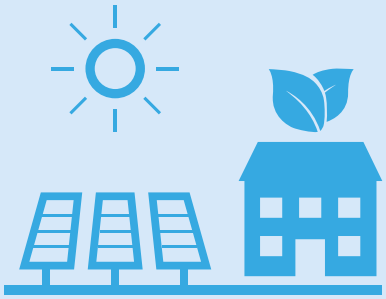
La maggior parte del gas metano viene utilizzato dal servizio distribuzione gas per riscaldare il gas prelevato dalla rete Snam durante la fase di espansione nelle cabine di primo salto e per gli usi generici del processo di distribuzione gas.
I consumi di gas arrivano a rappresentare circa il 5% del consumo di energia dell'azienda.

Grazie alla progressiva conversione di una parte della flotta di mezzi aziendali a metano, il consumo dei carburanti espresso in TEP (-1,9%) è in contrazione. L'aumento del 6,7% dei quantitativi di metano utilizzato ha consentito di coprire le maggiori esigenze del sistema raccolta rifiuti e contenere gli usi di gasolio del -2.2% rispetto al 2017. Passaggio che ha consentito di ottenere importanti benefici in termini di emissioni e di CO2. Il combustibile continua a rappresentare la seconda voce d'utilizzo di MMS con circa il 15% dei consumi energetici. Di questo, oltre l'80% è impiegato dal sistema raccolta e smaltimento rifiuti.

Con la certificazione ISO 50001 è stata introdotto nella gestione aziendale un cruscotto di indicatori di prestazione energetica, sempre più articolato e specifico ai volumi caratteristici di servizio, in grado di verificarne mensilmente l'andamento prestazionale.
Il più generale è l'indicatore di consumo per singolo utente servito che considera tutti i volumi dell'energia utilizzata per svolgere i servizi in TEP e il numero dei clienti serviti. Nel 2018 il dato si attesta a 32.46 TEP/Utente, in contrazione del 4,5% sul dato 2017.
L'indice di efficienza energetica del SII, dopo la crisi idrica del 2016, registra un miglioramento del 2,6%. Ha un andamento positivo anche l'indice della depurazione che scende di circa il 10%.
Infine, migliorano anche gli indici dell'illuminazione pubblica (-25,6,4% rispetto al 2017), da attribuire agli interventi di efficientamento energetico sul parco illuminotecnico, e l'indice su efficienza della flotta (-4,8%).

Dal 2018 solo energia elettrica rinnovabile per MMS Spa

Dal 2018 il Gruppo ha deciso di accettare una nuova sfida, in linea con gli obiettivi UE e l'Agenda Onu al 2030: nonostante l'importante impegno economico, a partire dal 2018 e per tutto il 2019, MMS punta sull'energia elettrica pulita, assicurando, per tutte le sue attività sul territorio Pesarese, 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 il Gruppo 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.



Consumi idrici

Gli usi d'acqua nei processi di erogazione dei servizi sono concentrati ancora per circa il 95% nel SII ed in particolare nei processi di potabilizzazione come la pulizia e il lavaggio dei filtri o di altri componenti degli impianti.

Acqua utilizzata e servizio d'impego (migliaia di mc)	2016	2017	2018
Ambiente e Smaltimento rifiuti	18,1	21,4	18,1
Potabilizzazione e depurazione e distribuzione acqua	600,1	581,3	676,9
Sedi e altri servizi	11,4	12,5	11,9
Totale	**622,4**	**615,3**	**707**

L'energia prodotta da biogas

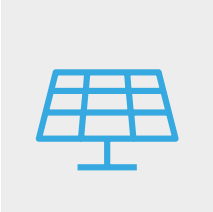
La produzione di energia elettrica di Marche Multiservizi è limitata, ma si contraddistingue per la provenienza pressoché integrale da fonti rinnovabili, essendo generata esclusivamente dal biogas delle discariche. La gestione svolta da imprese specializzate prevede la captazione del biogas dalle due discariche attive di Ca' Asprete e Ca' Lucio.

I gestori specializzati degli impianti di produzione di energia elettrica da biogas di discarica hanno immesso nella rete elettrica nazionale poco meno di 11,4 GWh. Continua la contrazione fisiologica della produzione elettrica che, tuttavia, nel 2018 si attenua al -2,7% su dato 2017: contrazione che risente sia della diminuzione dei volumi di biogas (-15%) che del peggioramento della qualità energetica del biogas. In linea con le curve previsionali, tale diminuzione è prevalentemente dovuta alla diminuzione dei quantitativi della frazione organica conferiti 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 2018 il piccolo impianto fotovoltaico al servizio del nuovo lavaggio della sede di Pesaro ha generato 6,7 MWh di energia integralmente utilizzata in sito.
La produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili nel 2018 è stata tale da soddisfare il consumo di energia elettrica di 4.200 famiglie, consentire un risparmio annuo di 2.133 TEP ed evitare l'immissione in atmosfera di oltre 3.700 tonnellate di CO2 all'anno. Dato corrispondente all'assorbimento di poco più di 1300 alberi per 50 anni o a poco meno dell'emissione annua di 1770 auto a benzina (considerando una percorrenza di 10.000 km annui).

Biogas trattato negli impianti di produzione di EE (m3)	2016	2017	2018
Discarica Ca' Asprete	8.764.365	7.178.130	6.612.574
Discarica Ca' Lucio	3.187.818	4.487.206	3.276.749
Totale	**11.952.183**	**11.665.336**	**9.889.323**

Energia elettria netta prodotta (MWH)	2016	2017	2018
Discarica Ca' Asprete	10.800	8.462	8.193
Discarica Ca' Lucio	3.111	3.247	3.205
Subtotale discariche	13.911	11.709	11.398
Fotovoltaico impianto lavaggio sede	2,67	7,2	6,7
Totale	**13.914**	**11.716**	**11.404**



La produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili nel 2018 è stata tale da soddisfare il consumo di 4.200 famiglie

Le emissioni in atmosfera e la flotta

Seppure Marche Multiservizi non sia assoggettata alla normativa "Emission Trading", l'Azienda continua nel suo impegno per la rendicontazione della propria impronta di carbonio. La flotta costituisce una delle principali fonti di emissione diretta di gas serra del Gruppo, per questo motivo è oggetto di una costante attività di monitoraggio e efficientamento.

Le emissioni della flotta

Al 31 dicembre il parco mezzi di MMS contava 470 veicoli, 18 unità in meno rispetto al 2017 (-15 mezzi a gasolio, -6 a benzina, -1 a gpl e +4 a metano). Nel rinnovare la flotta MMS punta sull'utilizzo di combustibili a ridotto impatto ambientale, attenzione che si riscontra nell'aumento dei veicoli alimentati a metano (59 unità) e della percentuale di mezzi che può considerarsi "verde" (13,4%). Il 66% dei motori è conforme alla direttiva antinquinamento Euro 4 (o maggiore), quindi con buoni standard in termini di emissioni. Il 47% dei veicoli è superiore o uguale alla classe Euro 5 e 27% sono conformi alla direttiva Euro 6.

L'attenzione verso un utilizzo efficiente della flotta si è confermata durante il 2018. L'uso dei carburanti espresso in TEP subisce una contrazione rispetto al 2017 (-1,9%) dovuto principalmente ad un calo nell'uso di gasolio come risultato della diminuzione del numero di mezzi alimentati con questa fonte. Si registra anche una tendenza, in linea con l'anno precedente, all'aumento del consumo di carburanti considerati verdi (metano e gpl). Sono infatti ulteriormente cresciuti del 6,7% i quantitativi di metano utilizzato.
Il potenziamento dell'alimentazione a metano, oltre al miglioramento ambientale, permette 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 che superano le 7,5 tonnellate e negli impianti di smaltimento si possono trovare mezzi tra le 32 e 50 tonnellate. Considerato che l'80% del carburante utilizzato da MMS è destinato a tale servizio, si è lavorato anche su di essi per un'ottimizzazione delle risorse e il contenimento degli impatti.

Composizione degli automezzi	2016	2017	2018
Gasolio	416	397	382
Benzina	37	31	25
Metano	57	55	59
Gpl	3	3	2
Elettrico	2	2	2
Totale	**515**	**488**	**470**

Composizione degli automezzi (%)	2016	2017	2018
Gasolio	80,8%	81,4%	81,3%
Benzina	7,2%	6,4%	5,3%
Metano	11,1%	11,3%	12,6%
Gpl	0,6%	0,6%	0,4%
Elettrico	0,4%	0,4%	0,4%
Totale	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**

Numero automezzi per direttiva antinquinamento	2016	2017	2018
Euro 1	41	38	27
Euro 2	67	56	47
Euro 3	105	90	84
Euro 4	103	97	91
Euro 5	94	95	91
Euro 6	97	110	130
Totale	**507**	**486**	**470**

Numero automezzi per direttiva antinquinamento		2016	2017	2018
Benzina	Benzina (L)	28.595	28.409	31.774
	Benzina (TEP)	22	22	25
	Benzina CO2 eq.	**62,9**	**62,5**	**69,9**
Gasolio	Gasolio (L)	1.797.160	1.824.918	1.783.984
	Gasolio (TEP)	1508	1531	1497
	Gasolio CO2 eq.	**4.673**	**4.745**	**4.638**
Metano	Metano (Kg)	21.449	30.566	32.961
	Metano (TEP)	25,1	34,8	37,1
	Metano CO2 eq.	**60,4**	**86,0**	**92,8**
GPL	GPL	1727,4		
	GPL (TEP)	1,0		
	GPL CO2 eq	**2,6**		
Totale CO2 eq.		**4.798**	**4.893**	**4.801**

Emissioni gas 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 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.

Produzione e utilizzo energia da fonti rinnovabili

MMS produce energia elettrica da fonti rinnovabili, generata per la maggior parte dal biogas delle discariche (11.398 MWH) e per una minor parte da un piccolo impianto fotovoltaico al servizio del nuovo lavaggio della sede di Pesaro (6,7 MWH). Utilizzare il Biogas per produrre energia elettrica comporta benefici economici, legati alla vendita di corrente elettrica, ma soprattutto un grande vantaggio ambientale, visto che permette di ridurre di 25 l'impatto in termini di emissioni di gas serra. A partire dal 2018 MMS ha puntato sull'approvvigionamento di energia elettrica da fonti rinnovabili per tutte le sue attività sul territorio Pesarese.

Riduzione dei consumi energetici

Attraverso il proprio sistema di gestione per l'energia certificata ISO 50001, Marche Multiservizi ha investito negli ultimi anni in una sempre maggiore efficienza energetica: un impegno che le ha permesso di migliorare la performance aziendale in termini di contenimento dei consumi energetici e di arrivare a una riduzione di circa il 10% rispetto al 2013.

Riduzione complessiva delle emissioni di gas serra

Le attività di Marche Multiservizi producono inevitabilmente emissioni di gas serra dirette ed indirette che derivano:

- per la maggior parte, dai due impianti attivi di smaltimento dei rifiuti di Cà Lucio e Cà Asprete e principalmente dalla combustione del biogas utilizzato per la produzione di energia elettrica;
- per una seconda parte, dall'uso di combustibili per la movimentazione dei mezzi d'opera necessari per lo svolgimento delle attività di raccolta e trattamento dei rifiuti;
- per un'ulteriore quota, dal ciclo di distribuzione del gas metano e dalle conseguenti perdite di rete;
- infine, per una minor parte, dall'utilizzo di gas metano nelle caldaie per il riscaldamento e per l'utilizzo di acqua sanitaria nei siti MMS.

In relazione alle perdite di rete nella distribuzione del gas metano, Marche Multiservizi anche nel 2018 ha effettuato controlli sulle perdite fisiche.
Per quanto riguarda le emissioni delle discariche, i monitoraggi effettuati presso gli impianti di smaltimento previsti nel Piano di Sorveglianza e Controllo consentono di ottenere un dato reale delle emissioni diffuse negli impianti di Cà Lucio e Cà Asprete riepilogato nella seguente tabella. Le emissioni di gas serra 2018 indicano una situazione sostanzialmente invariata rispetto al 2017.
Si precisa che negli impianti chiusi di Cà Mascio e Cà Guglielmo le emissioni non vengono più contabilizzate e solo quantificati con stime basate su dati storici e di letteratura essendo queste chiuse e in post-gestione e non soggetti a monitoraggi specifici in campo su tale aspetto.
Sostanze lesive per lo strato d'ozono come i CFC, HCFC, Halon e bromuro di metile non sono presenti nelle emissioni di Marche Multiservizi in modo significativo e quindi non vengono trattate.

Emissioni di gas serra da discariche (t)	2016	2017	2018
Discarica Ca' Asprete	12.461	11.455	11.157
Discarica Ca' Lucio	5.365	4.327	4.838
Totale	**17.826**	**15.782**	**15.995**

Il bilancio della CO2 equivalente

Nel 2018 il bilancio consolidato delle emissioni (gas serra) è stato calcolato sommando:

- le emissioni della flotta, calcolate sulla base dei coefficienti DEFRA 2017 espressi in CO2 equivalente per i combustibili degli automezzi;
- le emissioni relative alle dispersioni di gas metano della rete di distribuzione gas, stimate convenzionalmente in una percentuale fissa del 0,928% dell'immesso in rete considerando sia le perdite fisiche (rotture di condotte in normale esercizio, spurghi per interventi di allacciamento ecc.) che le perdite amministrative o apparenti (errori di lettura/misurazione dei contatori);
- le emissioni delle discariche, che includono il metano contenuto nel biogas che esce dal corpo discarica più l'anidride carbonica da combustione del biogas captato.
- le emissioni indirette connesse al consumo di energia elettrica non sono considerate data la scelta di MMS di approvvigionarsi al 100% di energia rinnovabile certificata come descritto nel paragrafo "Il consumo e l'efficienza energetica".

Bilancio CO2 eq. (t)	2016	2017	2018
Automezzi	4.798	4.893	4.801
IA Discariche	17.826	15.782	15.995
Usi distribuzione gas	22.658	22.980	23.705
Caldaie (sedi e teleriscaldamento)	551	650	657
Indiretta solo EE	20.234	21.302	20.207
Totale dirette	**45.833**	**44.305**	**45.159**
Totale dirette e indiretta	**66.067**	**65.607**	**-**

Fattori di conversione - Automezzi: Gasolio (kg Co2 eq./ l: 2,600), Benzina (kg Co2 eq./ l: 2,20), Gas naturale (kg Co2 eq./ t: 2814), GPL (kg Co2 e/ l: 1,508) (Fonte: Defra, 2017) - Usi e distribuzione gas: perdite del distribuito 0,92%; coeff. emissivo 0,0161t/sm3 - Caldaie (kg CO2 eq./sm3: 1,964)

Il 7% delle emissioni sono prodotte dalla flotta per l'erogazione dei servizi (-1,7% rispetto al 2017), in particolare per lo svolgimento delle attività di igiene ambientale. Lo stesso servizio è responsabile del 25% delle emissioni provenienti dal sistema delle discariche.
Il 37% delle emissioni deriva dalle attività di distribuzione gas (dato in crescita del 3% rispetto all'anno precedente a fronte di un aumento del volume trattato).
Si riduce in totale il bilancio di CO2 equivalente trainato principalmente dall'abbattimento delle emissioni indirette (-31%).

Target futuri

faremo

- Adeguamento del Pozzo di Sant'Anna.
- Ottimizzazione del funzionamento sollevamenti lungo la rete.
- Analisi di processo sugli impianti di depurazione.
- Cruscotto gestione impianti di depurazione.
- Adeguamento e/o potenziamento dell'impianto di depurazione di Borgheria.
- Realizzazione di interventi per il superamento delle non conformità negli agglomerati di depurazione.
- Saving da Efficienza Energetica.
- Implementazione dei sistemi di misura di energia elettrica.
- Progetto pilota di rilievo con laser scan REMI.
- Diagnosi energetica sede Via dei Canonici.
- Ottimizzazione dei flussi di raccolta e spazzamento.
- Mantenimento della percentuale di raccolta differenziata.
- Sviluppo Impiantistico: Trattamento meccanico e biologico / TMB e avvio trasferenze.
- Fattibilità tecnico economica per il trattamento percolato a Tavullia.
- Digitalizzazione attività amministrative.
- Water Safety Plan (acqua potabile).
- Progetto pilota rilievo con laser scan REMI.

Focus

Sotto Una nuova Luce Pesaro Illuminata a Led

Marche Multiservizi gestisce il Servizio di Pubblica Illuminazione nel Comune di Pesaro.
Tale attività comprende: i controlli ordinari, la manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti e dei punti luce presenti nel territorio comunale, e l'acquisto dell'energia elettrica necessari al funzionamento degli impianti.
È inoltre attivo 24 ore su 24 un servizio di pronto intervento per le segnalazioni di guasti pervenute da parte dei fruitori del servizio e da sistemi automatici di rilevamento di anomalie d'impianto.

Sempre nell'ambito del Contratto di Servizio vigente, Marche Multiservizi approva i progetti per la realizzazione dei nuovi impianti nelle zone del Comune ancora sprovviste di impianti di illuminazione pubblica, con l'obiettivo verificare che gli impianti progettati siano in grado di fornire una adeguata illuminazione nel rispetto della normativa vigente e garantire, nel contempo, la massima efficienza energetica degli impianti. Al 31.12.2018 sono stati gestiti complessivamente 18.762 punti luce.

Anche nel 2018 sono proseguite le attività relative progetto di riqualificazione illuminotecnica di circa 13.000 punti luce che riguardano:
- la sostituzione dei corpi illuminanti esistenti con apparecchi a Led di ultima generazione;
- l'esecuzione di interventi per la riqualificazione impiantistica e la messa in sicurezza degli impianti esistenti, prevista nel rinnovo del Contratto di Servizio.

Nel corso dell'anno sono stati sostituiti i ben 7.278 corpi illuminanti, portando il totale complessivo di nuovi punti luce a LED installati dal 2017 a 10.860 unità.

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

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.
Gli amministratori dei comuni soci rappresentano per MMS uno dei principali portatori d'interesse, in quanto costituiscono la maggioranza dell'azionariato e fungono da anello di congiunzione con il territorio.
Si è quindi valutato, anche in considerazione delle dimensioni della Società, che questo dialogo potesse essere agevolato dalla costituzione di una struttura aziendale all'uopo dedicata.

Nel corso del 2018 è proseguito il percorso di confronto con il territorio di riferimento. Ci sono stati diversi incontri durante i quali sono state approfondite le tematiche relative ai servizi gestiti e agli investimenti. Tale percorso è stato strutturato con la creazione di apposite schede nelle quali vengono indicati gli incontri, gli argomenti trattati e le funzioni aziendali interessate dalle criticità emerse, evidenziandone anche aspetti rilevanti per la sostenibilità.

Durante gli incontri, è stata curata in particolare la preparazione delle assemblee pubbliche nei comuni in fase di avvio del nuovo servizio di raccolta dell'indifferenziato.
É proseguito inoltre il focus sull'utilizzo dell'acqua di rete con l'obiettivo di diffondere, anche attraverso gli amministratori locali, buone pratiche a valenza di sostenibilità. La piena condivisione delle azioni da mettere in campo è stata determinante nel raggiungimento di importanti obiettivi comuni, quale ad esempio la percentuale di Raccolta Differenziata.

A febbraio 2018, in occasione della VI edizione dell'evento Top Utility, è stata presentato il tradizionale rapporto "La performance delle utility italiane: analisi delle 100 maggiori aziende dell'energia, dell'acqua, del gas e dei rifiuti". **Marche Multiservizi è rientrata tra i finalisti nella categoria "Consumatori e Territorio".**

Comunicazione in ambito sociale e ambientale

Anche nel 2018 la comunicazione sociale e ambientale è stata dedicata in gran parte a promuovere le buone pratiche di raccolta differenziata. Ampio spazio è stato attribuito alla campagna per l'introduzione del nuovo servizio di raccolta domiciliare del rifiuto indifferenziato, iniziativa che ha coinvolto tutti i cittadini dei comuni interessati, con lo slogan "Il servizio bussa alla tua porta". Nei comuni interessati dall'attivazione del servizio hanno avuto luogo incontri molto partecipati con la cittadinanza e iniziative di comunicazione ambientale realizzate per fornire alle comunità locali le necessarie informazioni sulla modifica del servizio di raccolta.

La comunicazione è stata dedicata a promuovere le buone pratiche di raccolta differenziata.

Il servizio di raccolta bussa alla tua porta

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

Il servizio "bussa alla tua porta" nel 2018

- Acqualagna
- Auditore
- Falconara Marittima (parziale)
- Macerata Feltria
- Mombaroccio
- Montelabate
- Petriano
- Pietrarubbia
- Sant'Angelo in Vado
- Sassocorvaro
- Tavoleto
- Urbino (completamento)

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

MMS in internet

Prosegue l'impegno di MMS per assicurare una comunicazione online puntuale e aggiornata, coerente con le attese di trasparenza dei diversi interlocutori.
Lo stile informativo è modulato in base all'interesse e alle specificità dei rispettivi stakeholder: clienti, azionisti, comunità territoriali, studenti. Il sito è continuamente aggiornato e ottimizzato per migliorare la fruizione sia dell'area istituzionale sia dell'area clienti.

MMS in Internet

Tipologia di accesso	2016	2017	2018
Accessi totali al sito internet	97.465	131.219	141.222
Visitatori Unici	65.021	80.264	83.646
Media accessi mensili	8.122	10.935	11.769
Media visitatori unici mensili	5.418	6.688	6.971
Visualizzazioni di pagine complessive	282.306	389.949	527.113
Media pagine visualizzate mensilmente	23.525	32.496	43.926

Visualizzazioni per sezione

Sezioni della pagina Web	2016	2017	2018
Homepage	55.644	70.815	74.804
Acqua	53.844	73.805	89.139
Ambiente	69.310	89.957	91.478
Fornitori	29.032	58.576	37.718
Gas	15.474	17.744	17.498
Dove Siamo	19.106	25.360	27.990
Chi Siamo	14.893	17.056	16.207
News & Media	10.559	19.304	22.651
Comuni	9.507	11.228	13.493
Sostenibilità	2.858	3.425	3.360

L'educazione ambientale

MMS promuove progetti di educazione ambientale in tutto il territorio, con il fine di sensibilizzare il mondo scolastico sui temi connessi ai servizi e intervenire nei processi informativi, mettendo a disposizione anche le competenze aziendali.
Nel 1° semestre 2018 l'attività si è focalizzata nell'organizzazione del Festival del Riuso e del Riciclo, il cui obiettivo è quello di continuare a sensibilizzare i cittadini, in particolare i più giovani, sull'importanza di ridurre il consumo di materie prime e la produzione di rifiuti grazie al riutilizzo di beni e materiali.
La manifestazione, accreditata dalla Comunità Europea e dal Ministero dell'Ambiente, è rientrata tra le iniziative del Festival nazionale dello Sviluppo Sostenibile 2018, uno dei principali contributi italiani alla "Settimana europea dello sviluppo sostenibile" (Esdw), durante il quale si sono tenuti eventi (mostre/spettacoli/presentazioni libri/manifestazioni di valorizzazione del territorio) per richiamare l'attenzione sui 17 obiettivi di sviluppo sostenibile dell'Agenda 2030.
L'evento si è tenuto presso il Centro del Riuso MMS dal 28 maggio al 1 giugno ed ha visto la partecipazione di circa 800 studenti delle scuole secondarie e superiori. Hanno fornito il proprio supporto gli studenti dell'Istituto Genga-Bramante di Pesaro, con il quale MMS ha stretto collaborazione nell'ambito di un progetto europeo al quale l'Istituto sta partecipando.
MMS ha messo a disposizione momenti di formazione, la distribuzione di materiale informativo e l'organizzazione di visite agli impianti.
La collaborazione con la Onlus Gulliver è proseguita per l'organizzazione del Festival 2019. In campo un interessante progetto di Educazione Ambientale (avviato nel corso del 2019) affiancati dalla Coop. IDEA che ha ideato il Museo dei Riciclosauri.
Sono stati inoltre effettuati momenti formativi sulla tematica dell'acqua in occasione delle inaugurazioni delle Case dell'Acqua di Montelabbate e Pesaro. Prima del taglio del nastro sono stati incontrati i ragazzi "in aula" per illustrare il ciclo dell'acqua, dal prelievo fino alla restituzione all'ambiente.

Progetti di educazione ambientale	2016	2017	2018
Scuole coinvolte	9	14	11
Studenti coinvolti	700	589	1.030
Insegnanti coinvolti	20	49	40

Visite guidate agli impianti

Per completare l'offerta formativa, Marche Multiservizi apre alle visite i Centri di Raccolta nonché i Potabilizzatori e i Depuratori.

Visite guidate agli impianti	2016			2017			2018		
	N. Classi	N. Alunni	N. Insegnanti	N. Classi	N. Alunni	N. Insegnanti	N. Classi	N. Alunni	N. Insegnanti
Discarica di Ca' Asprete Tavullia	1	16	1	1	19	1	5	105	9
Potabilizzatore di San Francesco di Saltara	6	137	3	5	118	5	11	195	20
Potabilizzatore di Mercatale di Sassocorvaro	2	33	1	2	34	2	2	30	2
Depuratore di Borgheria Pesaro	7	143	3	3	64	3	4	82	8
Centro di raccolta e del riuso Pesaro	3	64	2	4	90	4	5	120	5
Totale	19	393	10	15	325	15	27	532	44

Sponsorizzazioni e liberalità

Il rapporto e la vicinanza con il territorio e i cittadini, oltre al rispetto per l'ambiente, sono tra i criteri prioritari che guidano l'Azienda al momento di scegliere i progetti da sostenere per il raggiungimento dei propri obiettivi di responsabilità sociale.

Vengono, quindi, la promosse e sostenute iniziative culturali, artistiche e di educazione ambientale, cercando di instaurare rapporti di partnership con società, enti ed istituzioni prestigiose, sia pubbliche sia private.

MMS ha aderito come partner al "Campionato di giornalismo – Cronisti in classe" indetto dal quotidiano "Il Resto del Carlino". La competizione è riservata agli studenti delle scuole medie della provincia di Pesaro e Urbino durante tutto l'anno scolastico. Nel corso dei mesi gli studenti preparano articoli insieme ai loro insegnanti che il quotidiano pubblica settimanalmente.

Nel 2018 MMS non ha erogato contributi di alcun genere a partiti o a politici.

Sponsorizzazioni	2016	2017	2018
Cultura	32.395	57.619	40.007
sport	500	0	0
sociali	100	0	0
ambientali	15.460	1.500	10.500
Totale	48.455	59.119	50.507
di cui a comunità locale	48.455	59.119	50.507

Liberalità	2016	2017	2018
attività ricreative	0	0	0
cultura	30.700	1.500	0
sport	3.000	0	1.500
sociali	9.500	23.346	23.500
ambientali	500	0	0
Totale	43.700	24.846	25.000
di cui a comunità locale	43.700	4.846	11.500

Totale sponsorizzazioni e liberalità	2016	2017	2018
Totale sponsorizzazioni e liberalità	92.155	83.965	75.507
di cui a comunità locale	92.155	63.965	62.007

6 Fornitori

550
indotto creato da MMS

44,2
milioni di Euro
Valore delle forniture

51,9%
Percentuale
delle forniture locali

20,3%
Bandi di gara
con offerta economica
più vantaggiosa

Fornitori

Per Marche Multiservizi i fornitori sono partner fondamentali per il raggiungimento dei livelli di qualità attesa nei servizi e nei processi. È fondamentale monitorare la catena di approvvigionamento, dando particolare rilievo agli aspetti socio-economici-ambientali.
Dalla fine del 2018, l'adesione al sistema di e-Procurement del Gruppo Hera, ha permesso a MMS di portare avanti i processi di acquisto in maniera del tutto automatizzata garantendo, in questo modo, di avere l'intera tracciabilità sugli affidamenti nei sistemi informatici aziendali.
Durante l'anno 2018 sono stati affidati beni, servizi e/o lavori a 916 fornitori. Rispetto all'esercizio precedente si rileva una riduzione del numero dei fornitori del 7,7%. Questi lievi scostamenti sulla quantità di fornitori dipendono dalle diverse tipologie merceologiche acquistate ogni anno. Indispensabile segnalare il rispetto delle normative vigenti in materia di appalti e concessioni, quali il Codice D.lgs 50/2016, il decreto correttivo al Codice (D.lgs 56/2017) e le varie linee Guida ANAC alle quali Marche Multiservizi si attiene rigorosamente.

N° di fornitori per area geografica	2016	2017	2018
territorio di riferimento e altre province delle marche	613	593	**520**
altre regioni italiane	410	398	**396**
altri stati europei	5	0	**0**
altro	0	1	**0**
di cui da paesi a rischio	0	0	**0**
Totale	**1.028**	**991**	**916**

Nel 2018 il valore dei servizi contrattualizzati a cooperative sociali è rimasto pressoché invariato rispetto all'anno precedente. Gli affidamenti hanno coinvolto 13 tra cooperative e consorzi di cooperative sociali, con l'inserimento lavorativo di 49 persone svantaggiate, a sua volta maggiormente con contratti full time.

Gli affidamenti fatti verso le cooperative sociali del territorio di riferimento sono pari a circa il 77% del valore totale affidato a questa tipologia di aziende.
Il valore degli affidamenti a cooperative sociali di tipo "B" è il risultato di una maggior spinta sui progetti volti al miglioramento e alla sensibilizzazione sulla qualità del metodo di raccolta differenziata dei rifiuti.
La "mappa" della tipologia dei disagi rimane pressoché invariata.

Forniture da cooperative sociali	2016	2017	2018
Valore forniture da cooperative sociali (migliaia di euro)	1.306	1.593	**1.507**
di cui per l'esecuzione di servizi ambientali (migliaia di euro)	1.306	1.593	**1.507**
Numero di cooperative sociali a cui sono state affidate forniture	16	12	**13**
Numero di soggetti svantaggiati inseriti	32	36	**49**

Obiettivi
avevamo detto di fare

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

Risultati
abbiamo fatto

L'importo complessivo dei bandi di gara aggiudicati con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa ammonta a 20.357 migliaia di euro.

Ricaduta sul territorio

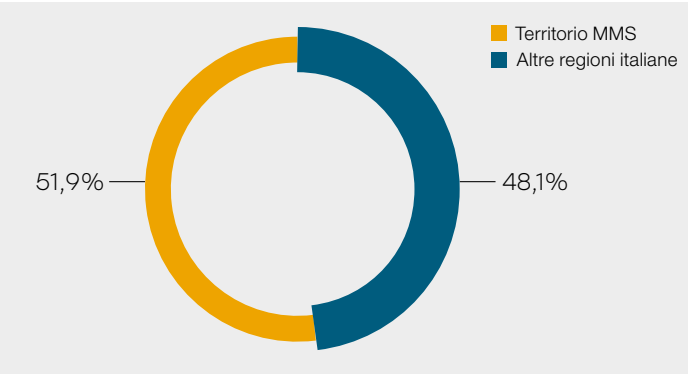
L'impatto a valore generato da Marche Multiservizi sul territorio e sulle comunità locali nelle quali opera risulta ancora in aumento, con un incremento del 4,8% rispetto all'anno precedente.

Valore delle forniture per area geografica (migliaia di euro)	2016	2017	2018
territorio di riferimento e altre province delle Marche	19.529	21.930	**22.979**
altre regioni italiane	27.718	30.963	**21.275**
altri stati europei	14	0	**0**
altro	0	30	**0**
paesi a rischio	0	0	**0**
Totale	**47.261**	**52.923**	**44.254**

Nel pieno rispetto della legislazione nazionale e comunitaria in materia di appalti e concessioni, Marche Multiservizi, da una parte, è sempre impegnata a ricercare fornitori locali di qualità quale volano per un incremento di un circolo virtuoso locale, dall'altra, deve ricorrere a procedure ad evidenza pubblica con pubblicazioni di bandi in gazzette Italiana ed Europea che aprono gli affidamenti ad un contesto più ampio rispetto al territorio di riferimento e, quindi, allargano le possibilità di aggiudicazione.
A causa della dimensione medio piccola delle imprese, il tessuto industriale locale non sempre è organizzato per partecipare a gare strutturate a livello nazionale e/o europeo, viene quindi più frequentemente coinvolto in Subappalti e Subaffidamenti.
Nel corso del 2018 questa tipologia ammonta a 14 tra subaffidamenti e subappalti, per un importo di circa 1.229.000 euro, grazie ai quali la ricaduta indiretta sul territorio di riferimento è risultata di circa il 3,2% degli affidamenti extraterritorio. A tal proposito l'Azienda è da sempre impegnata ad incontrare le associazioni di categoria, per aumentare la consapevolezza e la conoscenza delle norme al fine di stimolare le possibilità di associazione fra imprese e quindi le opportunità anche negli appalti più consistenti.

Valore della fornitura per area geografica (%)	2016	2017	2018
territorio di riferimento e altre province delle Marche	41,3%	41,4%	**51,9%**
altre regioni italiane	58,6%	58,5%	**48,1%**
altri stati europei	0,03%	0%	**0%**
altro	0%	0,1%	**0%**
di cui da paesi a rischio	0%	0%	**0%**

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



L'indotto creato da MMS

L'indotto occupazionale di MMS nel 2018 è stato di 550 lavoratori di cui 157 impiegati dai fornitori della provincia di Pesaro e Urbino e 48 da fornitori di altre province delle Marche, che si sommano ai 571 dipendenti del Gruppo.

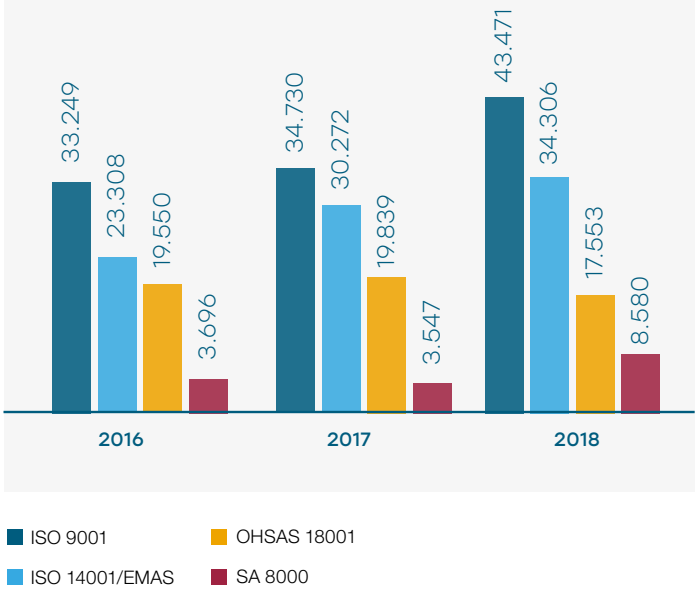
Per Marche Multiservizi i fornitori sono partner fondamentali per il raggiungimento dei livelli di qualità attesa nei servizi e nei processi.

Qualificazione e valutazione

Marche Multiservizi, dall'anno 2017, ha aderito alla anagrafica dei fornitori qualificati del Gruppo Hera. L'anagrafica centralizzata ha lo scopo di garantire che tutti gli affidamenti vengano contrattualizzati con fornitori dovutamente qualificati.
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.
Per quanto riguarda l'anno 2018, il valore affidato ai Fornitori in possesso della certificazione UNI EN ISO 9001 è aumentato del 25,2% con rispetto all'anno precedente.
Per quanto riguarda l'affidabilità ambientale, il valore affidato a imprese in possesso della Certificazione Ambientale secondo la norma UNI EN ISO 14001 e/o il Regolamento EMAS è risultato del +13,3% rispetto all'anno precedente.

Il criterio di aggiudicazione delle gare utilizzando prevalentemente quello dell'offerta economicamente più vantaggiosa permette di valutare, oltre agli aspetti economici, anche gli aspetti qualitativi dei beni, servizi e lavori offerti nonché quelli sociali, ambientali, etici e di sicurezza.
Nell'anno 2018 tutte le procedure di gara con pubblicazione di bando sono state aggiudicate con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa (OE+V).
L'importo complessivo dei bandi di gara pubblicati con OE+V ammonta a € 20.357.000 circa, in aumento del 11,1% rispetto all'anno precedente.
Invece il criterio di aggiudicazione del minor prezzo rimane riservato principalmente 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 a € 2.000.000, tramite procedure negoziate.

Valore delle forniture da fornitori certificati



Gare ad evidenza pubblica con offerta economicamente più vantaggiosa	2016	2017	2018
N. di bandi di gara a evidenza pubblica complessivi	13	16	**8**
Numero gare a evidenza pubblica con offerta economicamente più vantaggiosa	11	10	**8**
Valore dei bandi di gara a evidenza pubblica pubblicati (migliaia di euro)	12.464	22.360	**20.357**
Valore gare a evidenza pubblica con offerta economicamente più vantaggiosa (migliaia di euro)	11.334	18.328	**20.357**

Glossario

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

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

ARERA: L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente è un organismo indipendente, istituito con la legge 14 novembre 1995, n. 481 con il compito di tutelare gli interessi dei consumatori e di promuovere la concorrenza, l'efficienza e la diffusione di servizi con adeguati livelli di qualità, attraverso l'attività di regolazione e di controllo.

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

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

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

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

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

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

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

CO2 equivalente: emissione di gas serra espressa in termini di CO2 in base al potenziale di riscaldamento globale (GWP) dei vari gas. Secondo la metodologia GWP 1t di metano ha una influenza sull'effetto serra pari a 25 t di CO2.

COD: misura la quantità di ossigeno utilizzata per l'ossidazione (Ossidoriduzione) di sostanze organiche e inorganiche contenute in un campione d'acqua a seguito di trattamento con composti a forte potere ossidante. Questo parametro, come il BOD, viene principalmente usato per la stima del contenuto organico e quindi del potenziale livello di inquinamento delle acque naturali e di scarico. Un alto valore di COD di uno scarico comporta una riduzione dell'ossigeno disciolto nel corpo idrico ricettore e quindi una riduzione della capacità di auto-depurazione e di sostenere forme di vita.

Compost: miscela di sostanze umidificate (rifiuti organici) che, in presenza di ossigeno si decompone naturalmente, mediante l'azione di batteri e funghi (flora microbica).

Compostaggio: trattamento aerobico (in presenza di ossigeno) della frazione organica putrescibile dei rifiuti, che ha come prodotto finale un ammendante utilizzabile nelle colture vegetali, detto compost.

CRM: il concetto di Customer Relationship Management (spesso abbreviato in CRM) è legato al tema della fidelizzazione dei clienti.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

MUD: Modello Unico di Dichiarazione ambientale

NOx (Ossidi di azoto): gli ossidi di azoto sono composti ossigenati dell'azoto allo stato gassoso. L'ossido NO si forma per reazione secondaria nelle combustioni ad alta temperatura: esso si trasforma successivamente in NO2 (l'ossido più aggressivo) per ossidazione fotochimica e in N2O5 che, assorbito dall'umidità atmosferica, diventa acido nitrico. Gli ossidi di azoto possono agire sulle vie aeree sinergicamente con altri gas e partecipano come "precursori" alla formazione degli ossidanti fotochimica (ozono, perossidi organici). Sono, dopo l'anidride solforosa, i più diffusi e aggressivi inquinanti atmosferici e con questa danno luogo alle cosiddette "piogge acide".

OHSAS 18001:2007: la certificazione OHSAS attesta l'applicazione volontaria, all'interno di un'organizzazione, di un sistema che permette di garantire un adeguato controllo riguardo alla Sicurezza e la Salute dei Lavoratori, oltre al rispetto delle norme cogenti.

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

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

Protezione catodica: sistema di prevenzione della corrosione delle tubazioni metalliche interrate mediante l'applicazione di un potenziale elettrico negativo.

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

Rifiuti: il D.Lgs 152/06 definisce rifiuto "qualsiasi sostanza od oggetto" rientrante in certe categorie "e di cui il detentore si disfi o abbia deciso o abbia l'obbligo di disfarsi". Lo stesso decreto legislativo classifica i rifiuti, secondo l'origine, in urbani e speciali e, secondo le caratteristiche di pericolosità, in pericolosi e non pericolosi.

Rifiuti solidi urbani (RSU): sono tutti i rifiuti domestici (anche quelli ingombranti), i rifiuti non pericolosi provenienti da luoghi diversi dalle abitazioni ma assimilati dai Comuni ai rifiuti urbani per qualità e quantità, i rifiuti provenienti dallo spazzamento stradale, i rifiuti derivanti dallo sfalcio di giardini ed aree verdi, i rifiuti di qualunque natura abbandonati sul suolo pubblico, i rifiuti da attività cimiteriali.

ROE (Return On Equity): indica la redditività del capitale proprio, quanto spetta dell'utile netto agli azionisti; fornisce una misura globale e sintetica della gestione complessiva.

ROI (Return On Investment): indica la redditività del capitale investito, osservando l'efficienza del suo impiego indipendentemente dalle caratteristiche del finanziamento; è un indicatore dell'economicità della gestione caratteristica.

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

S.I.T. (Sistema Informativo Territoriale): strumento che consente l'acquisizione, la registrazione, l'analisi e la restituzione di informazioni derivanti da dati geografici. Il S.I.T. viene gestito in base ad un data base relazionale.

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

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

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

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

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

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

Teleriscaldamento: trasferimento a distanza di calore attraverso un vettore energetico(acqua calda, acqua surriscaldata, vapore), proveniente da centrali termiche o di cogenerazione o da impianti di termovalorizzazione dei rifiuti.

UNI-CIG: UNI - Ente nazionale italiano di unificazione – CIG - Comitato Italiano Gas.

UNI EN ISO 9001: 2008: norma emanata dalla ISO (International Standard Organization) su sistemi di gestione per la qualità.

UNI EN ISO 14001: 2004: norma emanata dalla ISO (International Standard Organization) relative "Requisiti e guida per l'uso" dei sistemi di gestione ambientale.

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

Indice dei contenuti GRI

GRI Sustainability Reporting Standard

GRI 100 - General disclosure

Profilo dell'organizzazione		
102-1	Nome dell'organizzazione	Capitolo 1. Sostenibilità, strategia e valore: Chi siamo
102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	Capitolo 1. Sostenibilità, strategia e valore: Chi siamo Capitolo 5. Ambiente e generazioni future
102-3	Ubicazione sede aziendale	Capitolo 1. Sostenibilità, strategia e valore: Chi siamo
102-4	Paesi di operatività	Capitolo 1. Sostenibilità, strategia e valore: Chi siamo
102-5	Assetto proprietario e forma legale	Capitolo 1. Sostenibilità, strategia e valore: Chi siamo
102-6	Mercati serviti	Capitolo 1. Sostenibilità, strategia e valore: Chi siamo Capitolo 5. Ambiente e generazioni future
102-7	Dimensione dell'organizzazione	Capitolo 1. Sostenibilità, strategia e valore: Valore economico per gli stakeholders
102-8	Informazioni sui dipendenti e altri lavoratori	Capitolo 3. Lavoratori: Lavoratori - Diversità e welfare
102-9	Catena di fornitura	Capitolo 6. Fornitori: Fornitori
102-10	Cambiamenti dell'organizzazione e della catena di fornitura	Non sono intervenuti cambiamenti di rilievo
102-11	Approccio prudenziale (Risk Management)	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	Sottoscrizione di codici di condotto a, principi e carte sviluppate da enti/ associazioni - Iniziative esterne (carte, codici e principi in ambito economico, sociale e ambientale)	Marche Multiservizi non aderisce formalmente a codici / protocolli o carte pubblicati da organismi esterni
102-13	Appartenenza / Partecipazione ad associazioni (di categoria)	Marche Multiservizi aderisce a Utilitalia e Confidustria

Strategia		
102-14	Lettera agli Stakeholder	Lettera agli Stakeholder

Etica ed integrità		
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	Capitolo 1. Sostenibilità, strategia e valore: Chi siamo

Governance		
102-18	Sistema di governance	Capitolo 1. Sostenibilità, strategia e valore - Chi siamo

Coinvolgimento degli stakeholder		
102-40	Stakeholder del Gruppo	Capitolo 1. Sostenibilità strategia e e valore: Dialogo con gli stakeholder Capitolo 4. Azionisti e finanziatori
102-41	Dipendenti coperti da accordi di contrattazione collettiva	Capitolo 3. Lavoratori: Lavoratori - Diversità e welfare
102-42	Identificazione e selezione degli stakeholder	Capitolo 1. Sostenibilità strategia e e valore: Dialogo con gli stakeholder
102-43	Approccio nel coinvolgimento degli stakeholder	Capitolo 1. Sostenibilità strategia e e valore: Dialogo con gli stakeholder
102-44	Temi chiave e criticità emersi dal coinvolgimento degli stakeholder	Capitolo 1. Sostenibilità strategia e e valore: Dialogo con gli stakeholder

Principi di rendicontazione		
102-45	Società incluse nel Bilancio Consolidato e non considerate nel Bilancio di Sostenibilità	Capitolo 1. Sostenibilità strategia e e valore: Guida al bilancio di sostenibilità
102-46	Processo per la definizione dei contenuti del report e del perimetro	Capitolo 1. Sostenibilità strategia e e valore: Guida al bilancio di sostenibilità
102-47	Elenco dei temi materiali	Capitolo 1. Sostenibilità strategia e e valore: Guida al bilancio di sostenibilità
102-48	Eventuali restatement rispetto al precedente Bilancio di Sostenibilità	Capitolo 1. Sostenibilità strategia e e valore: Guida al bilancio di sostenibilità
102-49	Cambiamenti significativi dei temi materiali e del loro perimetro rispetto al precedente Bilancio di Sostenibilità	Capitolo 1. Sostenibilità strategia e e valore: Guida al bilancio di sostenibilità
102-50	Periodo di rendicontazione	Capitolo 1. Sostenibilità strategia e e valore: Guida al bilancio di sostenibilità
102-51	Data dell'ultimo report pubblicato	Capitolo 1. Sostenibilità strategia e e valore: Guida al bilancio di sostenibilità
102-52	Periodicità di rendicontazione	Capitolo 1. Sostenibilità strategia e e valore: Guida al bilancio di sostenibilità
102-53	Contatti e indirizzi per informazioni sul Bilancio di Sostenibilità	Capitolo 1. Sostenibilità strategia e e valore: Guida al bilancio di sostenibilità
102-54	Opzione di rendicontazione "in accordance" scelta	Capitolo 1. Sostenibilità strategia e e valore: Guida al bilancio di sostenibilità
102-55	Indice dei contenuti del GRI	Tavola dei contenuti GRI
102-56	Attestazione esterna	Relazione della società di revisione

Approccio del management		
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro perimetro	Capitolo 1. Sostenibilità strategia e e valore: Guida al bilancio di sostenibilità
103-2	Approccio di gestione e sue componenti	Le politiche /Management Approach sono riportati in ciascuno dei diversi capitoli del Bilancio di sostenibilità. In particolare: Capitolo 1. Sostenibilità, strategia e valore: Chi siamo Capitolo 2. Clienti Capitolo 3. Lavoratori Capitolo 5. Ambiente e generazioni future Capitolo 6. Fornitori
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	

GRI 200 - Economic topics

Performance economica		
201-1	Valore economico diretto generato e distribuito	Capitolo 1. Sostenibilità strategia e e valore: Valore economico per gli stakeholder

Presenza sul mercato		
202-2	Percentuale di dirigenti assunti nella comunità locale	Capitolo 3. Lavoratori: Lavoratori - Diversità e welfare

Impatti economici indiretti		
203-1	Investimenti in infrastrutture e in servizi di interesse per la collettività	Capitolo 1. Sostenibilità strategia e valore / Valore economico per gli stakeholder
203-2	Principali impatti economici indiretti	Capitolo 6 Fornitori: Ricadute sul territorio

Politiche di approvvigionamento		
204-1	Quota di acquisti effettuati da fornitori locali	Capitolo 6. Fornitori: Ricadute sul territorio

Misure contro la corruzione		
205-1	Operazioni valutate per rischi di corruzione	Capitolo 1. Sostenibilità, strategia e valore: Chi siamo
205-2	Comunicazione e formazione su politiche e procedure anticorruzione	Capitolo 1. Sostenibilità, strategia e valore: Chi siamo

Comportamenti anti-competitivi		
206-1	Numero totale di azioni legali relative a concorrenza sleale, antitrust e pratiche monopolistiche e relative sentenze	La Società opera nell'ambito di servizi regolamentati. Si veda in ogni caso il Capitolo 3 Clienti

GRI 300 - Environmental topics

Energy		
302-1	Consumi diretti di energia	Capitolo 5. Ambiente e generazioni future / Il consumo e l'efficienza energetica
302-3	Indice di intensità energetica	Capitolo 5. Ambiente e generazioni future / Il consumo e l'efficienza energetica
302-4	Risparmio energetico	Capitolo 5. Ambiente e generazioni future / Il consumo e l'efficienza energetica
302-5	Riduzione del fabbisogno energetico di prodotti e servizi	Capitolo 5. Ambiente e generazioni future / Il consumo e l'efficienza energetica

Acqua		
303-1	Prelievi idrici per fonte	Capitolo 5. Ambiente e generazioni future: Il consumo e l'efficienza energetica. Per le fonti di prelievo si veda il paragrafo Produzione e distribuzione di acqua

Emissioni		
305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	Capitolo 5. Ambiente e generazioni future: Le emissioni in atmosfera e la flotta - Emissioni di gas serra
305-2	Emissioni dirette di GHG (Scope 2)	Capitolo 5. Ambiente e generazioni future: Le emissioni in atmosfera e la flotta - Emissioni di gas serra
305-5	Riduzione delle emissioni GHG	Capitolo 5. Il consumo e l'efficienza energetica

Scarichi e rifiuti		
306-2	Rifiuti prodotti per tipologia e metodo di smaltimento	Capitolo 5. Ambiente e generazioni future: Qualità della depurazione - I rifiuti raccolti - I rifiuti smaltiti e trattati

Environmental compliance con leggi e regolamenti ambientali		
307-1	Inosservanza di leggi e regolamenti ambientali	Capitolo 1. Sostenibilità, strategia e valore: Chi siamo / Capitolo 5. Ambiente e generazione future: Qualità della depurazione

Valutazione ambientale fornitori		
308-1	Nuovi fornitori sottoposti a screening in base a criteri Ambientali	Capitolo 6. Fornitori: Fornitori

GRI 400 - Social topics

Occupazione		
401-1	Nuove assunzioni e turnover dei dipendenti	Capitolo 3. Lavoratori: Lavoratori
401-2	Benefit per i dipendenti	Capitolo 3. Lavoratori: Lavoratori - Remunerazione e incentivi
401-3	Congedo parentale	Capitolo 3. Lavoratori: Lavoratori - Diversità e welfare

Salute e sicurezza dei lavoratori		
403-2	Infortuni sul lavoro, malattie professionali, assenteismo e decessi connessi al lavoro	Capitolo 3. Lavoratori: Lavoratori - Salute e sicurezza

Formazione e istruzione		
404-1	Ore medie annue di formazione pro capite	Capitolo 3. Lavoratori: Lavoratori - Salute e sicurezza

Diversità e pari opportunità		
405-2	Rapporto dello stipendio base e della retribuzione delle donne rispetto agli uomini	Capitolo 3. Lavoratori: Remunerazione e incentivi

Valutazione sociale fornitori		
414-1	Nuovi fornitori sottoposti a verifiche secondo criteri sociali	Capitolo 6. Fornitori: Fornitori

Salute e sicurezza dei clienti		
416-1	Prodotti/servizi valutati sugli impatti sulla salute e sicurezza	Capitolo 2. Clienti: Qualità dell'acqua potabile - Sicurezza e continuità dei servizi - Relazione con i clienti
416-2	Non conformità di prodotti e servizi in materia di salute e sicurezza	Capitolo 2. Clienti: Qualità dell'acqua potabile - Sicurezza e continuità dei servizi

Marketing ed etichettatura		
417-1	Requisiti delle informazioni su prodotti e servizi ed etichettatura	Capitolo 2. Clienti: Qualità dell'acqua potabile - Qualità contrattuale dei servizi - Relazioni con i clienti
417-3	Non conformità per comunicazioni di marketing	Capitolo 2. Clienti: Qualità dell'acqua potabile - Qualità contrattuale dei servizi - Relazioni con i clienti

Compliance socio-economica		
419-1	Inosservanza di leggi e regolamenti in area sociale ed economica	Capitolo 1. Sostenibilità, strategia e valore: Chi siamo

Galleria Ugo Bassi, 1
40121 Bologna | Italy
T. +39.051 0827947
F. +39.02.87070719

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. e sua controllata (di seguito il "Gruppo") relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2018.

Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di Sostenibilità

Gli Amministratori di Marche Multiservizi S.p.A. sono responsabili per la redazione del Bilancio di Sostenibilità in conformità ai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti nel 2016 dal GRI - Global Reporting Initiative ("GRI Standards"), come descritto nella sezione "Guida al 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 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 quanto previsto dal principio "*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:

- 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;
- comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel paragrafo "Sostenibilità, strategia e valore - Valore economico per gli stakeholders" del Bilancio di Sostenibilità e i dati e le informazioni incluse nel bilancio consolidato del Gruppo;
- 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 alla funzione responsabile della predisposizione del Bilancio di Sostenibilità.

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo:

- a livello di capogruppo
  - 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 le seguenti società e siti, che abbiamo selezionato sulla base delle loro attività, del loro contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato e della loro ubicazione, abbiamo effettuato visite in loco, nel corso delle quali ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori: Marche Multiservizi S.p.A., sede di Pesaro e siti di Borgheria (PU) e Pesaro, Via Toscana.

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il Bilancio di Sostenibilità del Gruppo Marche Multiservizi relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2018 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dai GRI Standards come descritto nel paragrafo "Guida al bilancio di sostenibilità - Nota metodologica" del Bilancio di Sostenibilità.

Bologna, 16 aprile 2019

Audirevi S.p.A.

Antonio Cocco
Socio

Progetto grafico
Acantocomunicazione

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

www.gruppomarchemultiservizi.it

Capitale Sociale int. vers. 16.388.535,00 euro
C.F./P. IVA Reg. Imp PU 02059030417