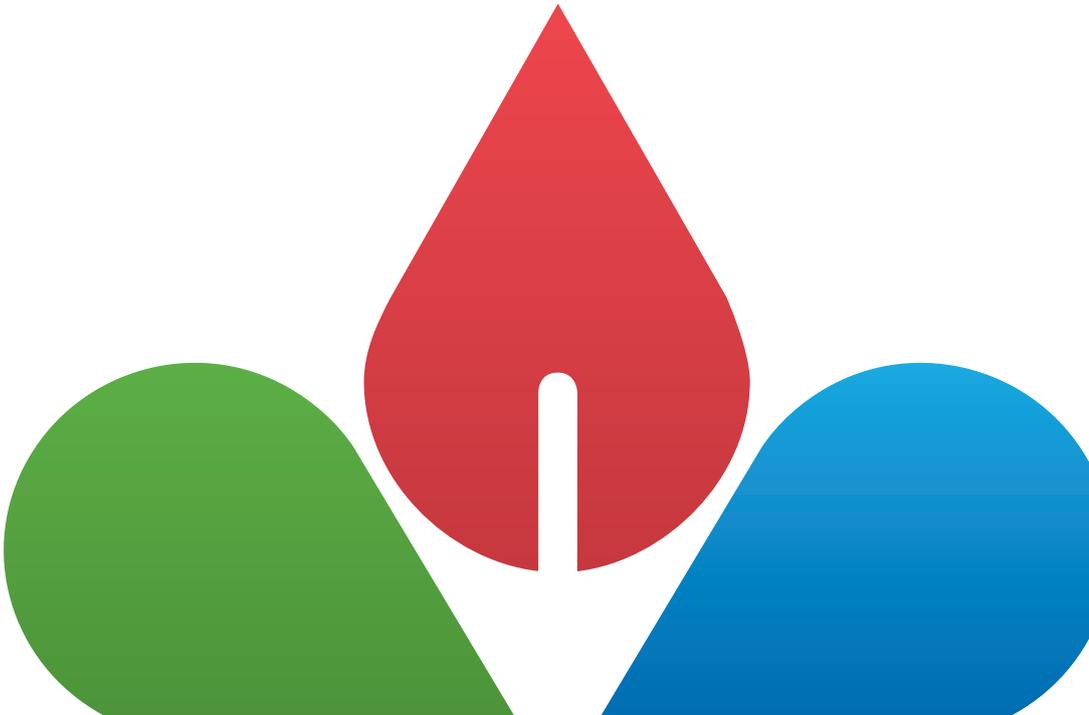


Bilancio di Sostenibilità 2023

Bilancio
di Sostenibilità
2023

marche multiservizi
FALCONARA





Comune di Offagna

Sommario

- 05** Lettera agli stakeholder
- 07** Dati di sintesi 2023
- 09** Nota metodologica
- 12** Marche Multiservizi Falconara
 - Profilo e attività _ 15
 - Sostenibilità: l'impegno di MMS Falconara _ 18
 - Il quadro generale _ 20
 - I temi materiali _ 22
 - La governance _ 27
- 32** I servizi per i cittadini e il territorio
 - Igiene ambientale _ 35
 - Altri servizi _ 45
 - I consumi energetici e le emissioni per la gestione dei servizi _ 46
 - Rifiuti prodotti e prelievi idrici _ 50
- 54** L'impatto sul territorio
 - L'impatto economico: generazione e distribuzione di valore _ 57
 - Le relazioni con i cittadini _ 59
 - La comunicazione _ 63
 - I fornitori _ 69
- 72** Le risorse umane
 - Le persone di Marche Multiservizi Falconara _ 75
 - La formazione _ 80
 - Salute e sicurezza del lavoro _ 82
- 85** Indice dei contenuti GRI
- 91** Relazione della società di revisione



Comune di Camerata Picena

Lettera agli stakeholder

È trascorso un altro anno e nel nostro lavoro quotidiano e sul territorio siamo più che mai impegnati sul fronte dello sviluppo dei temi di sostenibilità.

Vi presentiamo quindi il terzo report di sostenibilità con la consapevolezza e la responsabilità di stare avviando un percorso in linea con la nostra identità e missione.

Abbiamo scelto l'approccio metodologico del GRI come strumento accreditato per aiutarci a crescere nel nostro percorso di sviluppo. Questo metodo ci permette di comprendere meglio i benefici per la comunità in generale e di affrontare questioni specifiche di sostenibilità all'interno della nostra azienda.

Il percorso intrapreso ci ha permesso di riflettere sui nostri miglioramenti e di dare origine a nuove idee per una crescita continua, con l'obiettivo non solo di condividere i principi dello sviluppo sostenibile con gli stakeholder, sostenendo e promuovendo diverse iniziative, ma farci anche promotori attivi della diffusione della conoscenza della sostenibilità, nella sua interezza.

Per noi di Marche Multiservizi Falconara la sostenibilità è infatti un elemento fondamentale per la creazione di valore nel tempo, per questo siamo costantemente impegnati a condurre le nostre attività considerando gli interessi di tutti gli stakeholder, con la consapevolezza che la condivisione sia essenziale per creare valore reciproco.

Abbiamo voluto sottoporci alla revisione limitata su base volontaria per il nostro modo di fare impresa concreto verso gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda ONU 2030 (SDGs) e che garantisce resilienza nel lungo termine e continuità di sviluppo e impegno verso tutti.

I risultati positivi ottenuti non sarebbero possibili senza il contributo delle donne e degli uomini dell'Azienda che ogni giorno infondono nel loro lavoro la competenza, la responsabilità, la dedizione e l'impegno che impreziosiscono il servizio erogato alle comunità. Per questo desidero porre loro un sentito ringraziamento. Ringrazio inoltre la nostra Capogruppo e i nostri Stakeholder, per gli stimoli che ci forniscono a perseguire uno sviluppo sostenibile.

Giovanna Fraternali
Amministratore Unico



Comune di Polverigi

Dati di sintesi 2023

Indicatori di performance

	2022	2023
Sostenibilità economica		
Valore economico distribuito (mln di euro)	7,8	8,0
Valore distribuito a fornitori del territorio – Provincia di Ancona (mln di euro)	1,4	1,3
Valore economico distribuito a dipendenti (mln di euro)	3,9	3,8
Servizi al cittadino		
Cittadini serviti	43.337	43.318
Totale rifiuti raccolti (t)	20.133	20.431
% Raccolta differenziata	70,3%	71,9%
Conferimenti in discarica + TMB (t)	5.802	5.463
Ambiente		
Totale consumi diretti di energia - GJ	8.358	7.949
Emissioni GHG dirette Scope 1	499	479
Emissioni GHG indirette Scope 2 (market based)	0	0
Emissioni GHG dirette Scope 1 + indirette Scope 2	499	479
Flotta - % mezzi a ridotto impatto ambientale (Euro 4 o successivi)	59%	69%
Fornitori		
Fornitori certificati	27%	32%
Persone		
Numero dipendenti	71	71
Lavoratori a tempo indeterminato	100%	92%
Diversità: donne in azienda	13%	13%
Ore di formazione medie	11,2	11
Indice Frequenza Infortuni (Nr infortuni/ore lavorate x 1.000.000)	17,53	46



Comune di Santa Maria Nuova

Nota metodologica

Il Bilancio di Sostenibilità 2023 di Marche Multiservizi Falconara S.r.l. (di seguito la “Società” o “MMS Falconara”), è pubblicato con cadenza annuale e ha l’obiettivo di fornire e descrivere agli stakeholder un quadro completo e l’approccio utilizzato dalla Società per l’individuazione, la gestione ed il controllo degli impatti, dei rischi e delle opportunità più significativi di MMS Falconara sull’economia, sull’ambiente e sulle persone, inclusi quelli riguardanti i diritti umani.

Le attività di MMS Falconara vengono rendicontate in forma autonoma rispetto a quelle della controllante Marche Multiservizi S.p.A. in modo da fornire una migliore evidenza del proprio impegno sulle tematiche di sostenibilità. Il Bilancio di Sostenibilità è infatti uno strumento che consente di dialogare con tutti gli stakeholder ed ha tra i suoi fini quelli di programmare, pianificare e rendicontare le azioni e i risultati conseguiti in ambito economico, ambientale e sociale da parte della Società.

Il Bilancio di Sostenibilità 2023 è stato redatto secondo le metodologie ed i principi previsti dai GRI Sustainability Reporting Standards, definiti dal Global Reporting Initiative (GRI Standards), secondo l’opzione di rendicontazione with reference to the GRI Standards (con riferimento ai GRI Standards). L’indice di riepilogo delle informazioni relative ai diversi ambiti trattati (GRI Content Index), pubblicato in appendice al presente documento e parte integrante dello stesso, consente la tracciabilità degli indicatori e delle altre informazioni quantitative e qualitative.

Allo scopo di garantire un livello di qualità, veridicità e correttezza elevato della rendicontazione, il Bilancio di Sostenibilità è redatto secondo i principi generali stabiliti dai GRI Standards (GRI 1 Foundation 2021 – Reporting principles): accuratezza, equilibrio, chiarezza, comparabilità, completezza, contesto di sostenibilità, tempestività e verificabilità. I GRI Standards e i relativi indicatori di performance selezionati e rendicontati sono quelli rappresentativi delle tematiche di sostenibilità rilevanti (temi materiali) analizzate, coerenti con l’attività di MMS Falconara e relativi impatti. Il processo di analisi, identificazione, valutazione e prioritizzazione dei temi materiali è descritto nel paragrafo 1.2 “I temi materiali”.

Il perimetro di rendicontazione dei dati e delle informazioni qualitative e quantitative si riferisce alle performance di MMS Falconara per l’intero esercizio di riferimento (dal 1° gennaio 2023 al 31 dicembre 2023). Al fine di permettere il confronto dei dati nel tempo e la valutazione dell’andamento delle attività di MMS Falconara vengono presentati i dati comparativi relativi ai due esercizi precedenti. Le informazioni quantitative per le quali è stato fatto ricorso a stime sono direttamente richiamate nei diversi capitoli e paragrafi del Bilancio di Sostenibilità. Per assicurare la coerenza e la comparabilità delle informazioni, ove ritenuto necessario per la correzione



Comune di Falconara Marittima

di eventuali errori o per tener conto della modifica nella metodologia di misurazione degli indicatori o nella natura dell'attività, i dati quantitativi presentati e relativi ai precedenti periodi possono essere ricalcolati e riesposti (*restatement*) rispetto a quanto pubblicato nel Bilancio di sostenibilità del precedente esercizio. Le relative indicazioni, criteri di ricalcolo ed effetti vengono evidenziati nei corrispondenti capitoli e paragrafi.

Il processo di redazione del Bilancio di Sostenibilità ha coinvolto i responsabili e i relativi staff delle diverse funzioni di MMS Falconara. Il documento è stato realizzato dal Gruppo di lavoro formato da Gianfranco Albanesi, Alfredo Bruciaferri, Graziella Magrini, Claudio Mazzoni, Manlio Pacini, Vittoriano Palmieri e Andrea Scaccia. Un ringraziamento al contributo di tutti coloro che, a vario titolo, hanno elaborato e fornito i dati ed i contenuti necessari.

L'Amministratore Unico di MMS Falconara è responsabile delle informazioni rendicontate, compresi i temi materiali. Il Bilancio di Sostenibilità è stato approvato dall'Organo amministrativo (Amministratore Unico) di MMS Falconara in data 25/03/2024 ed è stato sottoposto a revisione volontaria limitata 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). Il Bilancio di Sostenibilità è pubblicato nel sito istituzionale di MMS Falconara all'indirizzo www.mmsfalconara.it. Per richiedere maggiori informazioni in merito è possibile rivolgersi al seguente indirizzo mail: info@mmsfalconara.it.

MMS Falconara notifica a GRI (Global Reporting Initiative) l'utilizzo dei GRI Standards e la relativa dichiarazione d'uso (Statement of use).

Marche Multiservizi Falconara

Profilo e attività

Marche Multiservizi Falconara è la società che si occupa della gestione dei rifiuti nel comune di Falconara Marittima e nei comuni di Agugliano, Camerata Picena, Offagna, Polverigi e Santa Maria Nuova. La società si occupa inoltre della gestione dei servizi cimiteriali per il solo comune di Falconara, il cui affidamento è di lunga durata. La **mission** rappresenta i valori della Società ed ha l'obiettivo di creare valore per tutti gli stakeholder, garantire qualità, efficienza, convenienza e sicurezza per i servizi erogati, prestando particolare attenzione al rispetto dell'ambiente e alle esigenze dei clienti e della comunità. Marche Multiservizi Falconara S.r.l., socio unico Marche Multiservizi S.p.A., è stata costituita in data 18.11.2016 dando inizio all'attività dal 01.12.2016.

La scelta di ricondurre in un assetto societario autonomo il complesso aziendale che si occupava della gestione del servizio di igiene ambientale dell'area deriva dal fatto che l'ATO 2 – Ancona, nel 2016, aveva approvato un atto di indirizzo con il quale prevedeva l'affidamento del servizio in tutta la provincia con la forma del cosiddetto "In House Providing". Ciò ha permesso di individuare correttamente le attività inerenti che avrebbero dovuto essere oggetto di trasferimento nella nuova entità.

A fine 2022 l'ATA n. 2 di Ancona ha deliberato l'affidamento del servizio di gestione dei rifiuti in favore di una costituenda società consortile composta da Viva Servizi S.p.A., Ecofon Conero S.p.A. e Jesi Servizi S.r.l, impugnato dalla Capogruppo Marche Multiservizi Spa, con ricorso notificato il 09/01/2023.

In contestualità, i comuni compresi nel perimetro d'ambito hanno trasmesso i rispettivi atti deliberativi di approvazione della costituzione della su indicata NewCo consortile alla Corte dei Conti – sezione Regionale di Controllo, ai sensi dell'art. 5, commi 3 e 4 del Testo Unico sulle Società a Partecipazione Pubblica (in acr. TUSP) che, con distinti provvedimenti, ha dichiarato non conformi i provvedimenti consiliari svolgendo una serie di rilievi.

L'ATA, con delibera n. 7 del 27/03/2023, preso atto delle determinazioni della CdC ha determinato di differire il termine per la costituzione della NewCo al 30/06/2023, precisando che entro detto termine, i comuni avrebbero dovuto assumere i provvedimenti di rispettiva competenza in ordine ai rilievi della Giustizia Contabile, disponendo, contestualmente, la prosecuzione tecnica delle gestioni esistenti fino al 30/06/2023.

Con successiva delibera dell'ATA di Ancona n. 14 del 29/06/2023 sono state revocate le delibere di affidamento n. 23 e 28/2022, alla luce mancato riscontro, da parte dei comuni, ai rilievi della Corte dei Conti e della conseguente mancata costituzione della Società consortile entro il ter-

mine del 30/06/2023, che, secondo quanto statuito dall'ATA, costituiva la condizione per il perfezionamento dell'affidamento.

Il medesimo atto recava anche una delibera d'indirizzo ed il conseguente mandato al Direttore dell'Assemblea territoriale d'Ambito di riavviare il procedimento istruttorio finalizzato alla valutazione della proposta di candidatura a ricevere l'affidamento in house, da parte di Viva Servizi, Ecofon Conero e Jesi Servizi srl e prevedeva due step intermedi di verifica fissati, rispettivamente, al 30/09/2023 e al 31/12/2023 finalizzati a confermare o meno l'indirizzo su indicato. Con la delibera sopra citata si stabiliva, infine, l'ulteriore "prosecuzione tecnica" delle gestioni esistenti fino al 31/12/2023.

Con delibera n. 21 del 30/09/2023 l'ATA dava atto della candidatura pervenuta all'Ente di Governo dell'Ambito in data 27/09/2023 da parte di Anconambiente, quale aspirante affidataria in regime di in house providing dei servizi inerenti il ciclo integrato dei rifiuti nell'ATO 2, da attuarsi non più tramite l'intermediazione di una NewCo, bensì attraverso l'acquisizione dei relativi rami di azienda da Jesi Servizi, CIS srl e Sogenus Spa e confermava l'indirizzo assunto con la delibera n. 14 del 29/06/2023.

L'ATA n. 2 rifiuti di Ancona depositava nel giudizio pendente avanti al Tar delle Marche il provvedimento di revoca delle delibere impugnate dalla Capogruppo e da altro operatore economico. Seguiva, in data 08/11/2023 la declaratoria di improcedibilità dei due ricorsi per sopravvenuta carenza d'interesse.

L'ATA n. 2 rifiuti di Ancona, con delibera n. 28 del 27/12/2023 ha confermato l'indirizzo già assunto con delibera n. 14 del 29/06/2023 e ribadito con delibera n. 21 del 30/09/2023, di proseguire l'attività istruttoria finalizzata all'affidamento in concessione, in regime di in house providing, del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani dell'ATO 2, sulla base della candidatura della Società a capitale interamente pubblico Anconambiente Spa, come integrata dalla stessa il 20 dicembre 2023 e allegata all'atto deliberativo.

La Società proponente, in particolare, ha dichiarato che il progetto in fase di elaborazione, terrà conto, rispettivamente, di tutti i rilievi della sezione regionale della Corte dei Conti alle precedenti delibere comunali di approvazione della costituzione della Società consortile affidataria della gestione del medesimo servizio in regime d'in house providing in esecuzione delle delibere 23 e 28 dicembre 2022 – revocate con delibera ATA n. 14/2023 – e dei principi formulati dal Consiglio di Stato, sez. V, con la sentenza n. 6459/2018, di annullamento della prima delibera di affidamento in house providing n. 20/2017 in relazione alla legittimità dell'utilizzo del titolo partecipativo quale strumento utile per dotarsi dei requisiti tecnici necessari per l'esecuzione del servizio.

Il progetto proposto prevede un iter articolato che si esplica nei seguenti passaggi:

- a) **articolazione organizzativa (acquisizione requisiti tecnici)** mediante (i) acquisizione rami di azienda da parte dei gestori esistenti CIS, Sogenus e Jesi Servizi e (ii) acquisto MMS Falconara srl, (iii) incorporazione di Ecofon Conero con trasferimento e modifica del titolo partecipativo di Astea (che conserverà la gestione operativa (Fase 2);
- b) **articolazione territoriale** finalizzata ad integrare la compagine sociale di Anconambiente con i comuni inclusi nell'ambito ripartita in due step temporali: (i) entro il 31/12/2024 e inizio

servizio dal 01/01/2025 i comuni serviti da CIS, Sogenus, Jesi Servizi e MMS Falconara srl e i comuni di Camerano, Castelfidardo, Chiaravalle, Filottrano, Montemarciano, Monte San Vito, Sirolo (attualmente gestiti da Rieco), Genga (attualmente gestiti da Leli e Galtelli) Numana e Osimo (Astea) (ii) entro il 31/12/2026 viene previsto l'ingresso nel capitale di Anconambiente degli altri comuni non soci (attualmente serviti da Rieco Spa) e la messa a regime della gestione.

È prevista un'ulteriore fase – eventuale – finalizzata all'integrazione impiantistica, successiva all'affidamento in house, finalizzata all'acquisizione, da parte di Anconambiente, della gestione della discarica di Corinaldo (ASA srl, dell'impianto di TMB di Corinaldo (CIR 33 Servizi srl) e dell'impianto di produzione di biometano da FORSU (En Ergon srl).

Con la deliberazione n. 28/2023 sopra citata l'ATA ha, di conseguenza, prorogato le gestioni in essere fino al 30/06/2024, a condizione che Anconambiente, entro il 30/03/2024 (termine non perentorio) presenti il progetto definitivo, corredato dal PEF e dal cronoprogramma dei passaggi societari idonei a definire i vari step in cui si esplicano le articolazioni organizzativa e territoriale sopra citate.

Sostenibilità: l'impegno di MMS Falconara

MMS Falconara attraverso il suo operato quotidiano mira a garantire la sostenibilità in ambito ambientale e sociale del suo territorio. L'idea della pubblicazione di un Bilancio di Sostenibilità nasce con l'obiettivo di condividere le azioni, gli impegni ed i risultati di Marche Multiservizi Falconara a livello locale e permettere ai cittadini ed agli altri stakeholder di valutarne l'operato.

Gli obiettivi per lo sviluppo sostenibile

La Sostenibilità per MMS Falconara è un elemento culturale e strategico, che intende garantire l'equilibrio fra gli obiettivi economico-finanziari, le aspettative degli stakeholder, la tutela ambientale, lo sviluppo del territorio e il miglioramento del benessere sociale attraverso gli impatti positivi delle proprie attività. Gli "obiettivi per lo sviluppo sostenibile" (SDGs Sustainable Development Goals), definiti e sottoscritti dalle Nazioni Unite nel 2015 e parte integrante dell'Agenda 2030 ed hanno carattere universale. I 17 SDGs (e i sottostanti 169 target) costituiscono ad oggi, non soltanto per i Paesi, ma anche per le imprese, il riferimento dei piani di azione per la sostenibilità. In ambito Unione Europea tali obiettivi sono stati tradotti dalla Commissione Europea in un piano di azione che definisce 54 misure per "chiudere il cerchio" del ciclo di vita dei prodotti: dalla produzione e dal consumo fino alla gestione dei rifiuti e al mercato delle materie prime secondarie. Inoltre, il piano individua cinque settori prioritari per accelerare la transizione lungo la loro catena del valore (materie plastiche, rifiuti alimentari, materie prime essenziali, costruzione e demolizione, biomassa e materiali biologici) con la finalità di contribuire ad accelerare la transizione dell'Europa verso un'economia circolare, stimolare la competitività a livello mondiale, promuovere una crescita economica sostenibile e creare nuovi posti di lavoro.

Marche Multiservizi Falconara, attraverso le sue azioni quotidiane, partecipa al conseguimento di tali obiettivi ed ha individuato 6 dei 17 SDGs quale proprio contributo:

Gli obiettivi di sviluppo sostenibile prioritari per MMS Falconara



Il ruolo degli stakeholder

Gli stakeholder sono i soggetti (individui o gruppi) espressione di interessi, aspettative e valutazioni diversi nei confronti di un'impresa. MMS Falconara mantiene relazioni con i propri stakeholder, essenziali per meglio comprendere e rispondere alle loro esigenze ed aspettative, definire obiettivi, strategie.

L'utilizzo di strumenti di dialogo trasversali per tutti gli stakeholder come la rendicontazione (per *render conto*) e, in particolare, il Bilancio di sostenibilità rappresentano strumenti efficaci per garantire la trasparenza e comunicare sforzi e progressi dell'azienda nelle diverse aree di interesse.

Stakeholder	Modalità / strumenti di coinvolgimento
Soci	Assemblea dei Soci
Banche	Incontri ed eventi periodici
Dipendenti	Dialogo con la Direzione - Incontri informali / istituzionali - Incontri di formazione
Organizzazioni Sindacali Rappresentanze lavoratori	Incontri periodici e tavoli di confronto con le rappresentanze sindacali / Incontri periodici di consultazione dei Rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza.
Fornitori	Incontri commerciali e visite in azienda / incontri presso fornitori
Utenti / Clienti	Interazione tramite Servizio clienti (Sportelli e Sito web) - Altri canali di comunicazione dedicati - Newsletter informative
Pubblica Amministrazione	Enti pubblici nazionali e locali / Autorità nazionali / locali - Enti di controllo e regolatori: incontri / invio e scambio comunicazioni per adempimenti o richieste specifiche
Comunità e territorio	Incontri con rappresentanti comunità locali - Visite in azienda
Media	Diffusione di comunicati stampa - Incontri

Il quadro generale

Gli attori del servizio: assetto territoriale e governance

La Società opera all'interno del territorio dell'ATO2 Ancona.

L'Assemblea Territoriale d'Ambito - ATO2 Ancona è stata istituita ai sensi della L.R. Marche n. 24/2009 e s.m.i., recante la "Disciplina regionale in materia di gestione integrata dei rifiuti e bonifica dei siti inquinanti", a seguito dell'approvazione e sottoscrizione dai Comuni della Provincia di Ancona e dalla Provincia stessa della "Convenzione per l'esercizio unitario delle funzioni amministrative in materia di organizzazione dei servizi di gestione integrata dei rifiuti urbani da parte dell'Assemblea Territoriale d'Ambito (ATA) dell'Ambito Territoriale Ottimale ATO 2 Ancona".

La costituzione dell'ATA è intesa ad assicurare l'esercizio in forma integrata delle funzioni comunali in tema di gestione dei rifiuti urbani. All'interno dell'ampia cornice normativa dei rifiuti, assume un ruolo importante e innovativo l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA). L'Autorità, dall'anno 2018, attraverso la sua attività di regolazione su tutto il territorio nazionale e l'attribuzione di poteri di controllo e sanzione in caso di mancato rispetto delle regole, dovrà infatti promuovere investimenti efficienti e finalizzati al raggiungimento degli obiettivi europei. Le direttrici di ARERA ricalcano uno schema ben noto che vede Tariffe, Qualità del Servizio/Trasparenza e Regolazione Economica come elementi chiave della sua azione. A partire dalla redazione dall'anno 2020 sono cambiati i criteri per la determinazione dei costi annuali della gestione dei rifiuti urbani (i c.d. piani economici finanziari - PEF), in quanto ARERA, a cui compete la regolazione del settore, ha approvato una nuova metodologia di costruzione dei costi a cui i Comuni e Autorità di Ambito si sono dovuti adeguare.



MMS Falconara è il
**TERZO
OPERATORE**
nella provincia di Ancona
per popolazione servita



Governance multilivello e ruolo degli Enti di governo dell'ambito Schematizzazione governance e regolazione



I temi materiali

Gli impatti e i temi materiali

Il presente documento è redatto adottando i GRI Standards quale standard di rendicontazione. Secondo i GRI Standard, gli **impatti** si riferiscono agli effetti che un'impresa ha o potrebbe avere a livello **economico, ambientale e sociale**, inclusi quelli sui diritti umani, quale conseguenza delle proprie attività o delle relazioni di business e commerciali. Gli impatti possono essere effettivi o potenziali, negativi o positivi, di breve o di lungo termine, intenzionali o non intenzionali, reversibili o irreversibili, e rappresentano il contributo positivo o negativo dell'organizzazione allo sviluppo sostenibile.

Gli impatti, secondo la loro diversa natura (economici, ambientali e sociali) sono correlati tra loro e indicano il **contributo dell'impresa, negativo o positivo, allo sviluppo sostenibile**. Gli impatti più significativi, come identificati secondo l'approccio descritto nei successivi paragrafi, rappresentano i temi materiali (**Material Topic**).

Gli impatti delle attività e dei rapporti di business di un'impresa sull'economia, sull'ambiente e sulle persone possono avere conseguenze positive e negative anche sull'operatività o la reputazione dell'impresa e pertanto, in molti casi, tali conseguenze sono anche **finanziarie** o potrebbero diventarle nel medio e lungo termine. Comprendere tali impatti è pertanto necessario per un'impresa al fine di identificare eventuali rischi e opportunità rilevanti connessi a tali impatti e che possono influenzare il **valore dell'impresa**.

Unione Europea - La Direttiva EU 2022/2464 e la doppia materialità

Si richiama l'attenzione sulla circostanza che la Direttiva EU 2022/2464 CSRD Corporate Sustainability Reporting Directive e gli ESRS European Sustainability Reporting Standards prevedono che i temi materiali vengano identificati e valutati dal punto di vista della rilevanza dell'impatto, della rilevanza finanziaria o da entrambe (IRO Impact Risk Opportunities) in materia ambientale, sociale e di governance. La valutazione della rilevanza (Analisi di materialità) è il processo mediante il quale l'impresa determina le informazioni rilevanti sugli impatti, i rischi e le opportunità per la sostenibilità (IRO).

- **Impact Materiality** - Impatti significativi, effettivi o potenziali, su persone e ambiente, direttamente connessi alle attività, prodotti e servizi di un'organizzazione.
- **Financial Materiality** - rischi e opportunità di sostenibilità che possono influenzare il valore dell'impresa (in termini di effetti finanziari).

I temi materiali di MMS Falconara

Il processo di identificazione, valutazione e successiva prioritizzazione dei temi materiali, viene svolto annualmente ed è stato condotto per il reporting 2023 secondo quanto richiesto dai GRI Standards, è applicato ad un contesto dinamico (la gestione d'impresa), caratterizzato da tematiche ed impatti associati che si modificano, evolvono nel tempo, sia come natura che come rilevanza dell'impatto, e che influenzano la strategia, il modello di business, il sistema di relazioni e le decisioni. Il processo definizione dei temi materiali, tenuto conto del contesto di riferimento, ha comportato l'analisi dello scenario e del quadro di riferimento di MMS Falconara e del relativo modello di business, attività e relazioni commerciali. Il processo di individuazione degli impatti effettivi e potenziali della Società sull'economia, sull'ambiente e sulle persone, compresi quelli sui diritti umani, è stato condotto mediante l'analisi di fonti esterne e fonti interne, tenuto conto del confronto e ascolto degli stakeholder. Tali analisi ha inoltre tenuto conto delle risultanze delle attività di relazione e coinvolgimento degli stakeholder, quale parte del processo di confronto e di ascolto degli stessi.



Analisi temi materiali identificati nel Bilancio di sostenibilità dell'esercizio precedente e **benchmarking** di settore (confronto della realtà Marche Multiservizi Falconara con aziende comparabili)



Valutazione delle **priorità aziendali**, come rappresentate dal management / responsabili di funzione



Valutazione e condivisione delle tematiche rilevanti e della loro scala di priorità e potenziale rilevanza / impatto da parte del **management**

La fase di valutazione della significatività degli impatti identificati ha l'obiettivo di stabilire la loro priorità e di determinare i temi materiali da rendicontare, definendo nello stesso tempo, sempre secondo una logica di rilevanza, gli impegni e le azioni necessarie per affrontare gli impatti. La rilevanza di un impatto dipende dalle condizioni specifiche di un'impresa, dal settore nel quale opera e dal suo modello di business.

La rilevanza di un **impatto negativo effettivo** dipende dalla gravità dell'impatto stesso, mentre quella di un **impatto negativo potenziale** dipende dalla gravità e dalla probabilità dell'impatto. La gravità è definita dai GRI Standards sulla base di tre dimensioni: a) scala: quanto grave è l'impatto; b) ambito: quanto diffuso è l'impatto; c) caratteristiche di irrimediabilità.

La rilevanza di un **impatto positivo effettivo** dipende dalla scala e dall'ambito dell'impatto stesso, mentre la portata di un **potenziale impatto positivo** dipende sia dalla scala e dall'ambito sia dalla probabilità dell'impatto stesso. Nel caso di impatti positivi, la scala di un impatto si riferisce ai benefici reali e/o potenziali dell'impatto stesso, mentre l'ambito si riferisce alla sua effettiva o possibile ampiezza.

La conclusione del processo ha riguardato l'assegnazione della priorità (prioritizzazione) agli impatti individuati e valutati, in relazione alla loro importanza e sulla base di una soglia (*threshold*) definita. Gli impatti che sono stati identificati come maggiormente rilevanti sono oggetto di rendicontazione all'interno del presente documento.

I risultati delle attività svolte, che hanno tenuto conto della corrispondente analisi effettuata dalla controllante Marche Multiservizi e della necessaria coerenza del processo complessivo, sono sintetizzati nella successiva tabella, che evidenzia i temi materiali, le aree di impatto sottostanti (descrizioni e le ragioni della rilevanza dei temi selezionati), le caratteristiche del tema materiale, gli indicatori specifici (GRI Standards) utilizzati per la rendicontazione, riportati in dettaglio nel GRI Content Index.

I temi materiali vengono inoltre raggruppati secondo la classificazione ESG (Environmental, Social, Governance), peraltro coerente con quanto previsto dalla Direttiva EU 2022/2464 (CSRD).

Tema materiale	Impatti	GRI	GRI Topic Standards
	Sintesi	Caratteristiche	
E Ambientali			
1 Cambiamenti climatici, efficienza energetica e rinnovabili	MMS Falconara, insieme con Il Gruppo Hera, è impegnata nel miglioramento delle modalità di utilizzo dell'energia (efficienza energetica) e nella riduzione delle emissioni di gas a effetto serra (mitigazione degli impatti derivanti dai cambiamenti climatici). [Negativi]	Effettivo: consumo energetico. Diretto e tramite le relazioni commerciali. Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business). Previsto in quanto connesso a processi produttivi attuali.	GRI 302 Energia GRI 305 Emissioni
2 Transizione verso un'economia circolare – servizio raccolta rifiuti	MMS Falconara persegue un modello di business e di offerta dei servizi orientato verso l'economia circolare, focalizzato nell'aumento della raccolta differenziata, nel riciclo e recupero (di materiali e di energia), nella riduzione dei conferimenti in discarica, nella promozione di iniziative di prevenzione rifiuti. [Negativo]	Effettivo: modello di business. Diretto e tramite le relazioni commerciali (rifiuti raccolti / prodotti). Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business). Previsto in quanto connesso a processi produttivi attuali.	GRI 306 Rifiuti

Tema materiale	Impatti	GRI	GRI Topic Standards
	Sintesi	Caratteristiche	
S Sociali			
3 Sicurezza, costo e continuità del servizio fornito al cliente	L'erogazione dei servizi di pubblica utilità richiede una costante attenzione alla salute e sicurezza del cliente (fornitura di acqua – depurazione e potabilizzazione, gestione raccolta rifiuti e distribuzione del gas). MMS è impegnata per garantire la salute degli utenti ed un servizio sicuro. [Negativo]	Potenziale: conformità dei servizi. Diretto e tramite le relazioni commerciali (strutturale rispetto al modello di business). Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business). Previsto in quanto connesso a processi produttivi attuali	GRI 416 Salute e sicurezza dei clienti
4 Qualità del servizio e relazioni con la clientela	MMS si impegna a garantire standard di qualità dei servizi gestiti, così come a adottare azioni in grado di contenere i costi del servizio, in particolare per le fasce deboli dell'apopolazione, anche attraverso interventi che possano consentire di mitigare l'impatto di periodi caratterizzati da forte turbolenze del mercato dell'energia e delle materie prime in generale. La gestione delle relazioni con i clienti deve essere improntata alla trasparenza ed al rispetto degli standard di servizio. Tali aspetti sono parte integrante di un servizio di qualità, che abbia ricadute sociali positive sulla vita dei cittadini / utenti. [Negativo]	Potenziale: conformità dei servizi. Diretto e tramite le relazioni commerciali (strutturale rispetto al modello di business). Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business). Previsto in quanto connesso a processi produttivi attuali	GRI 417 Marketing / etichettatura prodotti e servizi
5 Gestione della catena di fornitura	Un modello di business sostenibile richiede la gestione della catena di fornitura secondo principi coerenti, attraverso meccanismi e strumenti adeguati di selezione, qualificazione e monitoraggio che tengano conto di parametri ambientali e sociali. [Negativo]	Effettivo: gestione e monitoraggio della catena di fornitura. Diretto e tramite le relazioni commerciali (strutturale rispetto al modello di business). Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business). Previsto in quanto connesso a processi produttivi attuali.	GRI 308 Valutazione ambientale dei fornitori. GRI 414 Valutazione sociale dei fornitori
6 Sviluppo locale del territorio e inclusione sociale	MMS promuove progetti di coinvolgimento e di educazione ambientale in tutto il territorio, al fine di sensibilizzare e coinvolgere la comunità territoriale rispetto ai progetti (da realizzare / realizzati). [Positivo]	Effettivo: relazioni con territorio di riferimento. Diretto e tramite le relazioni commerciali. Di breve-medio-lungo termine. Previsto in quanto connesso a processi produttivi attuali	GRI 203 Impatti economici indiretti. GRI 204 Approccio alle forniture GRI 413 Comunità locali
7 Risorse umane: occupazione, formazione e sviluppo professionale	Le persone sono una risorsa fondamentale per MMS: il raggiungimento degli obiettivi aziendali è possibile soltanto grazie all'impegno ed alla qualità del lavoro svolto, quali fattori abilitanti. I percorsi formativi sono orientati al miglioramento della coesione, allo sviluppo delle competenze, della capacità di gestione e di innalzamento degli standard quantitativi e qualitativi. [Positivo]	Effettivo: piani formativi mirati allo sviluppo delle competenze. Diretto: legato alle sole attività dirette. Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business). Previsto in quanto connesso al business	GRI 401 Occupazione GRI 404 Formazione e istruzione

Tema materiale	Impatti	GRI	GRI Topic Standards
	Sintesi	Caratteristiche	
8 Risorse umane: diversità, equità e inclusione	La tutela dei diritti di tutti i dipendenti, l'impegno a garantire le pari opportunità ed a valorizzare le diversità sono parte integrante delle scelte operative di MMS. L'impegno per la tutela delle pari opportunità, per lo sviluppo di pratiche di conciliazione vita-lavoro e per la valorizzazione delle diversità permette di migliorare il senso di coesione e di appartenenza. [Positivo]	Effettivo: tutela attraverso le Policy di Gruppo. Diretto: legato alle sole attività dirette. Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business). Previsto in quanto connesso al business.	GRI 405 Diversità e pari opportunità GRI 406 Episodi di discriminazione
9 Salute e sicurezza sul lavoro	MMS tutela e garantisce un ambiente di lavoro sano e sicuro ed assume l'impegno a mantenere un basso tasso di infortuni. Adeguate politiche in materia hanno consentito di rafforzare competenze e consapevolezza dei lavoratori sui comportamenti corretti da tenere durante l'operatività. [Negativo]	Potenziale: monitoraggio degli infortuni e politiche di tutela della salute e sicurezza sul lavoro. Diretto e tramite le relazioni commerciali (servizi gestiti da terzi). Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business). Previsto in quanto connesso al business.	GRI 403 Salute e sicurezza sul lavoro
G Governance / Economici			
10 Cultura d'impresa	L'integrità e la condotta etica del business sono condizioni necessarie per l'esercizio dell'attività e l'erogazione dei servizi pubblici. Il governo responsabile di un'impresa richiede il rispetto di principi, la compliance normativa e l'integrità nei confronti di tutti gli stakeholder. [Negativo]	Potenziale: legato alle attività di business. Diretto: legato alle sole attività dirette. Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business). Previsto in quanto connesso al business.	GRI 205 Anti-corrruzione GRI 206 Comportamento Anti-concorrenziale
11 Sicurezza dati e privacy	Impatti relativi al rischio di violazioni della privacy e della sicurezza delle informazioni (cybersecurity e data protection per clienti e dipendenti in primo luogo). [Negativo]	Potenziale: protezione dei dati aziendali e dei clienti. Diretto e tramite le relazioni commerciali. Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business). Previsto in quanto connesso a processi produttivi attuali.	GRI 418 Privacy dei clienti
12 Generazione e distribuzione valore economico	Le attività condotte da MMS generano valore economico distribuito agli stakeholder. L'equilibrio economico e finanziario consentono a MMS di operare per garantire l'erogazione dei servizi. Il modello di business di MMS consente la generazione di impatti indiretti rilevanti sul territorio di riferimento, anche in termini economici, a favore dei fornitori locali. [Positivo]	Effettivo: creazione di valore economico generato e distribuito. Diretto e tramite le relazioni commerciali (strutturale rispetto al modello di business). Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business). Previsto in quanto connesso al business.	GRI 201 Creazione e distribuzione di valore

La governance

La Società è amministrata da un Amministratore Unico, nominato dall'Assemblea dei Soci. Alla data del 31.12.2023 Amministratore Unico è Giovanna Emilia Fraternali che resterà in carica fino all'approvazione del bilancio di esercizio al 31.12.2024.

Gli impegni e le politiche vengono periodicamente riesaminati dall'Amministratore Unico, al fine di rafforzare il presidio delle tematiche di sostenibilità e il perseguimento degli obiettivi strategici, monitorare e migliorare la gestione degli impatti.

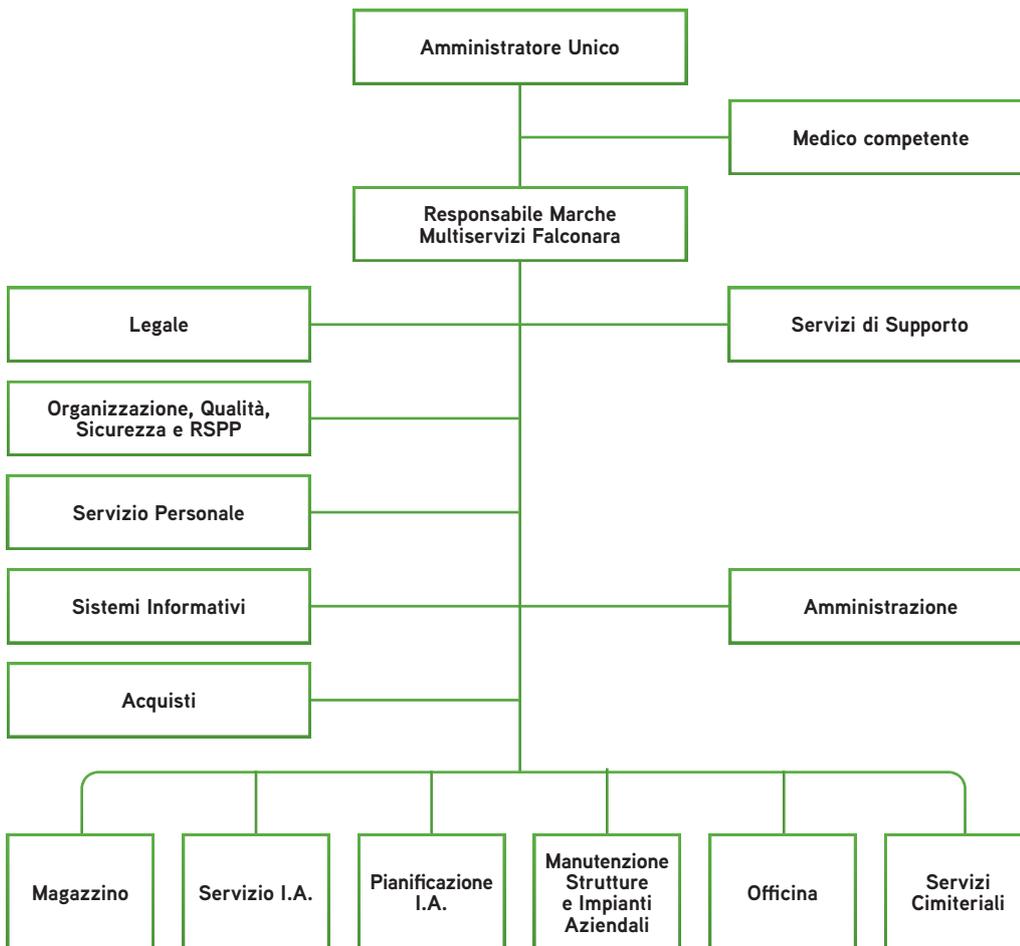
Le tematiche ESG sono parti integranti della gestione del business e del ruolo che ha la Capogruppo e quindi MMS Falconara, per lo sviluppo sostenibile. Questo richiede un costante processo di rafforzamento delle conoscenze.

Spetta all'Amministratore Unico anche l'approvazione della politica qualità, sicurezza, ambiente e sostenibilità. MMS Falconara si è inoltre dotata del Modello Organizzativo ex D. Lgs.231/2001 approvato dall'Amministratore Unico nella sua riedizione completa nel 2023. Fa parte del Modello Organizzativo il Codice Etico nel quale vengono espressi la mission ed i valori.

Il Collegio sindacale è l'organo societario che vigila sulla corretta amministrazione, in particolare sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile adottato dagli amministratori e sul suo concreto funzionamento.

Il collegio sindacale scade con l'approvazione del bilancio al 31.12.2023.

Struttura organizzativa



Modello Organizzativo 231, Organismo di Vigilanza e Codice Etico

La Società, a fine dicembre 2022, in linea con la Capogruppo MMS ha approvato l'aggiornamento del Modello Organizzativo e Gestionale ai sensi del D. Lgs. 231/01 (MOG) reso necessario in seguito all'introduzione, da parte del legislatore, di nuove fattispecie di reato presupposto. Modello Organizzativo 231, Organismo di Vigilanza e Codice Etico Gli elementi fondamentali che compongono il MOGC sono i seguenti: **Mappatura** delle attività a rischio-reato; **La parte generale** del Modello che descrive i principi fondamentali della normativa in materia di responsabilità amministrativa degli enti e gli elementi che compongono il Modello Organizzativo della Società (tra questi l'Organismo di Vigilanza, il sistema sanzionatorio e l'attività formativa); **La parte speciale** del Modello Organizzativo, composta dai protocolli di controllo applicabili a ciascun processo aziendale,

strumentale/funzionale alla potenziale commissione dei reati (i c.d. «Protocolli 231»); **Il codice etico** che definisce le regole di “deontologia aziendale” che la Società riconosce come proprie e delle quali esige l’osservanza da parte dei propri organi sociali, dipendenti e terzi che, a qualunque titolo, intrattengano con essa rapporti; **Il modello per la prevenzione della corruzione** che contiene regole di comportamento e condotta, volte a garantire la massima trasparenza nell’attività di MMS e, nel contempo, a ridurre il più possibile sia fenomeni corruttivi da e verso l’esterno, sia quelli c.d. da e verso l’interno dell’Organizzazione. (costituirà oggetto di specifica formazione on line); **L’organismo di vigilanza** con il compito di garantire l’applicazione, il rispetto e l’aggiornamento delle regole e dei principi definiti nel Modello Organizzativo della Società; **L’attività di formazione e informazione** verso i Destinatari in relazione al D.Lgs. 231/2001, ai contenuti del Modello ed ai processi strumentali/funzionali alla potenziale commissione dei reati presupposto 231.

Sistema di Gestione Qualità

MMS Falconara ha adottato un Sistema di Gestione Qualità (SGQ) aziendale, che si basa sulla norma volontaria internazionale UNI EN ISO 9001/2015. Tale sistema offre la possibilità di analizzare le proprie attività, controllare con efficacia e perseguire gli obiettivi di “miglioramento continuo” che rappresenta il minimo comune denominatore di tutti gli standard volontari. Applicare il Sistema di Gestione Qualità permette di:

Migliorare l’immagine e la credibilità. Quando i clienti vedono che sei certificato da un organismo autorevole, capiscono che hai implementato un sistema focalizzato sulla soddisfazione dei requisiti del cliente e sul miglioramento. Questo aumenta la loro fiducia nella tua capacità di fare ciò che prometti;

Migliorare la soddisfazione dei clienti. Uno dei principi chiave degli SGQ ISO 9001 è concentrarsi sul miglioramento della soddisfazione del cliente, individuando e soddisfacendo i suoi requisiti e bisogni. Migliorando la soddisfazione, aumenti la fidelizzazione dei clienti;

Integrare i processi. Usando l’approccio per processi della ISO 9001, non si prendono in considerazione solo i singoli processi nella propria organizzazione, ma anche le interazioni di tali processi. Così facendo, è più facile identificare le aree per il miglioramento e i risparmi in termini di risorse nell’ambito della propria organizzazione;

Decidere basandosi sui fatti. Assicurare di prendere decisioni basate sui fatti reali è una chiave del successo per un SGQ ISO 9001. In questo modo, si possono mirare le risorse per correggere i problemi e migliorare la propria efficienza ed efficacia organizzativa;

Creare una cultura di miglioramento continuo. Con il miglioramento continuo come principale output dell’SGQ, puoi raggiungere risultati sempre maggiori in termini di risparmio di tempo, denaro e risorse. Introducendo questa cultura nella tua azienda, puoi far concentrare la forza lavoro sullo sviluppo dei processi di cui sono direttamente responsabili;

Coinvolgere le persone. Concentrando l’impegno della forza lavoro, oltre che sul mantenimento, anche sul perfezionamento dei processi, il personale sarà più coinvolto nei risultati dell’organizzazione.

MMS Falconara ha effettuato un'analisi del contesto considerando i fattori esterni ed interni che possono influenzare la sua capacità di erogare con continuità servizi conformi ai requisiti e accrescere la soddisfazione dei clienti. Il SGQ ha definito le responsabilità ai vari livelli organizzativi per la comprensione del contesto, la periodicità di riesame e le azioni per affrontare i rischi e cogliere le opportunità. Tutto questo tenendo presente che la Società è un organismo interconnesso con l'ambiente circostante, adattivo ed è soggetto alle sollecitazioni del proprio ecosistema. La comprensione del contesto è un processo ricorsivo poiché esso è mutevole per propria natura. Nel dettaglio le finalità e gli indirizzi strategici sono stati definiti nella Mission aziendale e nella Politica per la Qualità. Sono stati definiti i risultati attesi declinati negli obiettivi aziendali (attraverso il sistema di BSC, i KPI e la produttività aziendale). Le azioni intraprese per affrontare i rischi e le opportunità sono proporzionate all'impatto potenziale sulla conformità dei servizi, tale processo è stato realizzato attraverso la comunicazione mirata a tutti i Responsabili aziendali. In particolare, al fine di diffondere all'interno di MMS Falconara, a tutti i livelli, il risk based thinking, sono stati condotti incontri tra il responsabile di struttura, coadiuvato dal servizio Qualità, ed i responsabili di servizio per investigare quali fossero i rischi di non conseguimento dei risultati attesi dal Sistema di Gestione Qualità e le eventuali opportunità da cogliere per migliorare l'efficacia del Sistema stesso utilizzando la tecnica del brainstorming. L'efficacia del sistema è verificata da un Ente indipendente, che ha confermato nel 2023 la certificazione in essere per tutti i processi Aziendali. L'analisi della Politica della Qualità, degli Obiettivi, prestazioni erogate dal sistema e delle opportunità di miglioramento, dà evidenza di come la Società abbia adeguato il proprio sistema di gestione ai requisiti normativi previsti dalla norma ISO 9001 edizione 2015.

Nel dettaglio viene evidenziato come l'organizzazione abbia:

- determinato le proprie finalità e indirizzi strategici;
- compreso il proprio contesto esterno;
- compreso il proprio contesto interno;
- esaminato i bisogni e le aspettative delle parti interessate;
- determinato, su tale base, i fattori e i requisiti che possono avere impatto sul Sistema di Gestione per la Qualità;
- determinato opportunità e rischi da affrontare al fine di assicurare l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità e il suo continuo miglioramento;
- determinato, mantenuto e messo a disposizione la conoscenza organizzativa

Il rispetto delle norme - Compliance Ambientale

Nel periodo oggetto di rendicontazione (2021-2023) non sono insorti dei contenziosi di carattere ambientale. Alla data di redazione del presente documento, non sono peraltro in essere contenziosi di carattere ambientale che abbiano dato origine a sanzioni di rilievo per non conformità a leggi, normative, regolamenti in materia ambientale.

Area sociale, economica e fiscale

Nel periodo oggetto di rendicontazione non sono insorti contenziosi o casi di violazioni di leggi e/o regolamenti rilevanti relativi a disposizioni di carattere sociale ed economico. Nessuna sanzione significativa avente tale natura è stata ricevuta nell'arco temporale 2021-2023 e non si segnalano procedimenti di rilievo al riguardo.

Discriminazione

Relativamente agli aspetti sociali, si evidenzia inoltre come, nello stesso periodo e nei precedenti periodi, non si siano verificati episodi di discriminazione basati su razza, colore, sesso, religione, opinione politica, discendenza nazionale o origine sociale, così come definiti dall'ILO (International Labour Organization), o altre forme rilevanti di discriminazione che abbiamo coinvolto stakeholder interni e/o esterni.

Salute e Sicurezza dei servizi

Nel periodo oggetto di rendicontazione (2021-2023) non si sono verificati casi significativi di:
a) non conformità a norme, regolamenti o codici volontari riguardanti gli impatti sulla salute e sicurezza dei servizi resi.

Sicurezza dei dati e privacy

Nel periodo oggetto di rendicontazione (2021-2023) non si sono verificati eventi che abbiano comportato la perdita di dati (data breach) e conseguenti denunce comprovate riguardanti la violazione della privacy dei clienti e la perdita di dati di clienti.

Un approccio circolare nella gestione dei rifiuti

Con economia circolare si indica un sistema economico pensato per potersi rigenerare da solo, garantendo dunque anche la sua ecosostenibilità. Il concetto di economia circolare va sempre più con il tempo a sostituirsi al modello economico lineare. Ciò rappresenta una vera e propria priorità alla luce degli ultimi dati dell'Unione europea, secondo i quali ogni anno nel vecchio continente si producono più di 2,5 miliardi di tonnellate di rifiuti. Per questo motivo, l'UE ha aggiornato la legislazione sulla gestione dei rifiuti per promuovere la transizione verso un'economia circolare ed è stato presentato, durante il Green deal europeo, il piano d'azione per una nuova economia circolare che include proposte sulla progettazione di prodotti più sostenibili e sulla riduzione dei rifiuti.

La definizione di economia circolare più autorevole è quella della Fondazione Ellen MacArthur: «*la circular economy è "un'economia industriale" che è concettualmente rigenerativa e riproduce la natura nel migliorare e ottimizzare in modo attivo i sistemi mediante i quali opera*».

MMS Falconara quale azienda di servizi si pone come obiettivo il recupero di quello che è l'output del modello tradizionale, per farlo diventare un input del modello di economia circolare, ossia ricavando risorse da quelli che sono rifiuti, valorizzando le materie ottenute dalla raccolta prima e selezione dopo.

Il servizio di raccolta rifiuti ha infatti l'obiettivo di assicurare agli utenti, ovvero i cittadini e le aziende del territorio, una corretta gestione dell'intero ciclo dei rifiuti prodotti.

MMS Falconara, nell'ottica della circolarità della gestione e degli obiettivi imposti dall'Unione Europea, è l'unica azienda dell'ambito territoriale di appartenenza ad aver seguito l'intero percorso dei rifiuti raccolti, riepilogato nel report "Sulle tracce dei rifiuti" che quest'anno raggiunge la terza edizione.

"L'inquinamento è una forma di spreco economico, che implica l'utilizzo non necessario, inefficiente o incompleto di risorse. Spesso le emissioni sono un segnale di inefficienza, e impongono a un'organizzazione il compimento di attività che non generano valore, quali la gestione, lo stoccaggio e lo smaltimento dei rifiuti prodotti. Alla base di sforzi di riduzione degli sprechi e di massimizzazione del profitto vi sono alcuni principi comuni, quali l'uso efficiente degli input, la sostituzione dei materiali, e la minimizzazione delle attività non necessarie".

Michael R. Porter, 1995

Igiene ambientale

MMS Falconara, in 6 comuni della provincia di Ancona, per un totale di circa 43 mila abitanti residenti, provvede a:

- **raccogliere** i rifiuti urbani in maniera differenziata
- **trasportare**, recuperare e smaltire i rifiuti
- **igienizzare** periodicamente i contenitori per i rifiuti
- **pulire** strade, mercati e le aree a verde pubblico
- **raccogliere** rifiuti ingombranti a domicilio o abbandonati
- **gestire** i centri di raccolta



472 kg/ab

Produzione pro capite



323 kg

Raccolta differenziata pro capite



20.431 tonnellate

Produzione complessiva



71,9%

Rifiuti raccolti in maniera differenziata



59%

Rifiuti differenziati avviati a effettivo riciclo

Rifiuti raccolti (t)

	2021	2022	2023
Cittadini serviti	43.682	43.337	43.318
Raccolta differenziata	14.203	13.632	13.987
Raccolta indifferenziata	6.013	5.793	5.456
Rifiuti totali raccolti ai fini calcolo RD	20.216	19.425	19.443
% Raccolta differenziata	70,2%	70,3%	71,9%
Rifiuti da pulizia arenile, cimiteriali e da pulizia stradale	865	708	988
Totale rifiuti raccolti	21.081	20.133	20.431
Rifiuti pro/capite (kg/ab)	483	465	472

Considerando il totale di rifiuti raccolti nel territorio (inclusi i rifiuti da arenile, cimiteriali e da alluvione), pari a 20.431 tonnellate nel 2023, i chilogrammi di rifiuto raccolti per abitante si attestano a 472 a fronte di una media nazionale 2022 di 494 chilogrammi, 532 kg/ab nel Centro Italia (Fonte: Ispra - Rapporto Rifiuti Urbani 2023).

Il sistema di raccolta rifiuti

Sul territorio servito, Marche Multiservizi Falconara ha attivato sistemi di raccolta differenti, finalizzati alla massima crescita, in qualità e quantità, dei rifiuti separati quotidianamente dai cittadini ed avviati ai successivi percorsi di riciclo e compostaggio. La Società gestisce infatti, il servizio di raccolta rifiuti con una duplice modalità:

- **Prossimità o stradale:** i contenitori sono collocati in aree pubbliche, o soggette ad uso pubblico, in numero variabile in funzione della volumetria unitaria, della frequenza di svuotamento e della popolazione servita;
- **Domiciliare o porta a porta (PAP):** i contenitori sono ad uso esclusivo dell'utenza che li espone su suolo pubblico negli orari e giorni stabiliti.

A completamento delle attività descritte Marche Multiservizi Falconara presta una serie di servizi collaterali quali lo svuotamento dei cestini, il lavaggio strade e sottopassi, la raccolta materiali abbandonati e la pulizia di arenili.

Gli ispettori ambientali

Nell'ambito delle iniziative per il miglioramento del servizio di raccolta dei rifiuti, nonché per la tutela e la salvaguardia del territorio, è stata avviata, dal 2012, l'attività degli Ispettori Ambientali, sul territorio gestito da MMS Falconara.

Gli Ispettori Ambientali operano per informare e sensibilizzare cittadini ed operatori economici in merito ai servizi di igiene urbana svolti dall'Azienda sul territorio, attraverso un lavoro di contatto e di diffusione di materiale informativo. L'iniziativa nasce dalla necessità di incentivare comportamenti corretti e responsabili da parte degli utenti in materia di raccolta differenziata, anche al fine di contenere le forme di degrado legate all'abbandono di rifiuti di vario genere sul

territorio, quali ad esempio arredamenti, elettrodomestici, materiale inerte, etc.. La funzione che gli Ispettori Ambientali svolgono è particolarmente delicata, in quanto tali figure si pongono come intermediari tra Gestore, cittadini e Comune. La conoscenza dei servizi erogati, dei Regolamenti e delle leggi in vigore, nonché le capacità relazionali con l'utenza, sono gli elementi qualificanti per le attività degli Ispettori Ambientali. Il personale che svolge questo ruolo effettua un'apposita formazione, sia dal punto di vista normativo che comportamentale e viene nominato dopo aver seguito uno specifico corso abilitante a cura della Polizia Municipale. Il ruolo degli Ispettori Ambientali è fondamentale per il controllo continuo delle varie fasi della raccolta rifiuti, sia durante l'avvio di nuovi servizi, sia nella fase di consolidamento degli stessi. L'attività svolta è quella di coadiuvare il personale operativo aziendale nelle operazioni di raccolta e smaltimento rifiuti, andando a verificare la corretta informazione ricevuta dagli utenti, in relazione a quanto disposto dal Regolamento Comunale. La conoscenza della normativa relativa alla gestione dei rifiuti e del Regolamento Comunale rendono gli Ispettori Ambientali un nucleo operativo di alta professionalità, in grado di rispondere alle domande degli utenti.

Una volta nominati, attraverso apposita Ordinanza Sindacale, ricoprono la carica di Pubblico Ufficiale e possono rilevare le "non conformità", ovvero le eventuali violazioni al Regolamento Comunale in materia di rifiuti, provvedendo ad elevare direttamente le sanzioni previste ed a comunicarle successivamente alla Polizia Locale del Comune di riferimento per la notifica al contravventore e la successiva riscossione da parte dell'Amministrazione comunale.

Nel corso del 2023 gli Ispettori hanno svolto n. 251 ispezioni ed elevato 57 verbali.

Zone ispezionate e verbali di contestazione

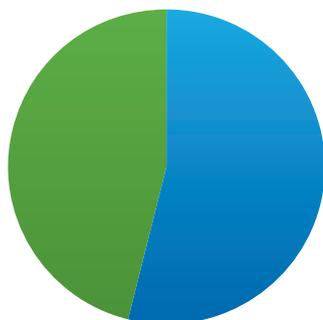
2021		2022		2023	
N. ispezioni	N. Verbali	N. ispezioni	N. Verbali	N. ispezioni	N. Verbali
259	63	245	61	251	57

Le cause che hanno portato alla stesura dei verbali di contestazione sono:



46%

Mancata separazione dei rifiuti



54%

Abbandono dei rifiuti

La raccolta differenziata

Nell'anno 2023 la **percentuale di raccolta differenziata è stata del 71,9%**, in miglioramento di 1,6 punti percentuali rispetto all'anno precedente.

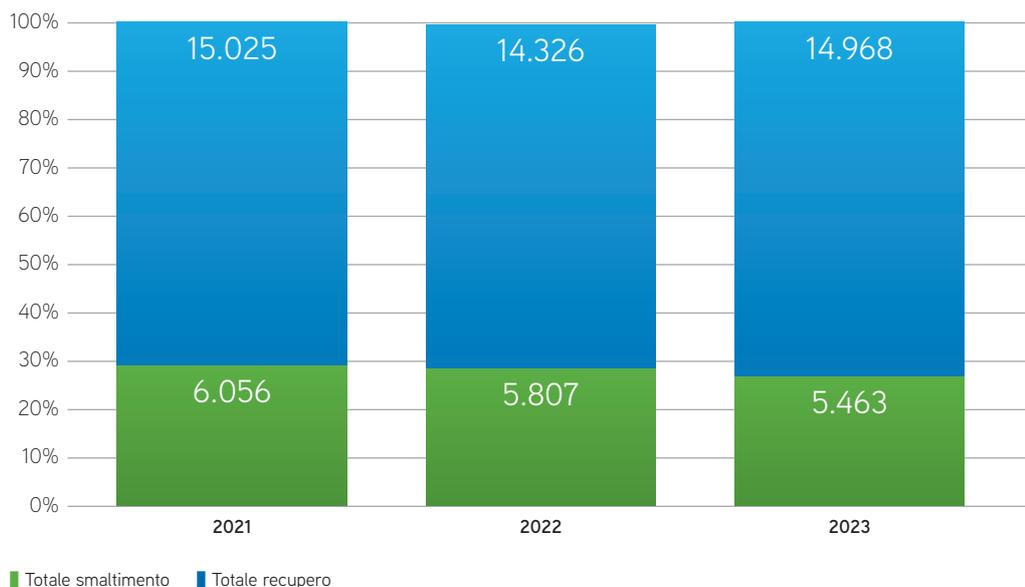
Confrontando i dati sulla raccolta differenziata dell'ultimo rapporto rifiuti ISPRA, Marche Multiservizi Falconara si colloca ben al della media nazionale pari al **65,2%** e del centro Italia **61,5%** (Rapporto Rifiuti Urbani ISPRA 2023 - dati 2022). Questo risultato è stato raggiunto grazie agli sforzi compiuti negli anni nella trasformazione dei servizi, nella sensibilizzazione della cittadinanza, pur considerando che il territorio è caratterizzato da diversi fattori che rendono più complessa la differenziazione dei rifiuti.

La raccolta differenziata

	2021	2022	2023
Percentuale di raccolta differenziata (%)	70,3	70,3	71,9
Raccolta differenziata pro capite (chilogrammi)	325	315	323
Raccolta differenziata (migliaia di t)	14,2	13,6	14
Cittadini serviti (numero)	43.682	43.337	43.318

Nota: dato cittadini serviti 2023 da Istat (31/12/22)

La raccolta differenziata è calcolata secondo DGR Regione Marche n. 124 del 13/02/2017 e succ. mod.: sono escluse le frazioni neutre (flussi da arenile, cimiteriali e CER non ammessi come urbani), mentre lo spazzamento stradale a recupero viene conteggiato come raccolta differenziata. Tra la raccolta differenziata vengono considerati anche i rifiuti urbani conferiti dal produttore (utenza non domestica) a recupero sul libero mercato e i rifiuti raccolti da associa-



zioni di volontariato o direttamente dai Comuni. Il monte rifiuti è costituito da raccolta differenziata (CER ammessi avviati a recupero) e indifferenziata (rifiuto solido urbano, spazzamento stradale a smaltimento, ingombranti a smaltimento ed eventuali rifiuti raccolti in modo differenziato ma avviati a smaltimento).

Il miglioramento della raccolta differenziata è principalmente attribuibile alla trasformazione del sistema di raccolta domiciliare del secco indifferenziato effettuato nel 2022 in alcuni quartieri del Comune di Falconara.

Raccolta differenziata per singolo comune

Segue la sintesi dei rifiuti raccolti per singolo Comune con l'evidenza della variazione della percentuale di raccolta differenziata rispetto all'anno precedente.

Comuni per classe di percentuale di raccolta differenziata*

	2021	2022	2023
Agugliano	77,4%	77,2%	76,1%
Camerata Picena	77,4%	77,5%	77,7%
Falconara Marittima	67,1%	67,3%	70,2%
Offagna	77,4%	75,8%	75,3%
Polverigi	77,9%	76,8%	75,6%
Santa Maria Nuova	73,9%	73,0%	72,5%
Percentuale RD	70,3%	70,3%	71,9%

Raccolta differenziata per materiale raccolto

Un indicatore utile a valutare l'efficacia della raccolta differenziata è il valore pro capite, espresso in chilogrammi/abitante/anno, che consente analisi sulle quantità di rifiuti avviate a recupero, sia complessive sia per singola filiera.

Il valore pro capite della raccolta differenziata è pari a 323 kg/abitante nel 2023, in linea con la media Nazionale dell'ultimo rapporto Ispra (2023).

Comuni MMSF

71,90%
323

Italia

65,20%
322

Centro

64,50%
327



■ RD % ■ RD procapite

Fonte: Ispra, Rapporto rifiuti urbani 2023

Raccolta differenziata pro capite

Kg/Abitante	Carta	Vetro	Plastica	Legno	Metalli	Organico e Verde
ITALIA	62	40	29	17	6	123
CENTRO	73	38	28	13	6	124
MMS Falconara	61	33	38	21	3	120

Fonte: Ispra, Rapporto Rifiuti Urbani 2023

MMS si colloca nella maggioranza dei casi al di sotto della media nazionale e del Centro Italia (Ispra, Rapporto Rifiuti Urbani 2023).

Raccolta differenziata per tipologia (t)

	2021	2022	2023
Carta e cartone	2.715	2.671	2.650
Scarti verdi	1.266	1.140	1.283
Vetro	1.509	1.466	1.410
Rifiuti Organici	4.057	3.824	3.915
Contenitori in plastica	505	502	503
Rifiuti da raccolte multimateriali	1.077	1.077	1.142
Legno	947	987	925
Ingombranti	389	379	404
Inerti	588	599	632
Ferro	182	172	149
RAEE	234	207	241
Spazzamento stradale	425	336	429
Altro	309	273	303

Marche Multiservizi Falconara provvede a garantire a favore dell'Utenza altre raccolte differenziate dei rifiuti urbani sia col metodo domiciliare (porta a porta) che con quello di prossimità (stradale), quali:

- **Raccolta "verde oro"** per scarti vegetali (sfalci d'erba, potature, ecc.) a livello di prossimità (stradale) e domiciliare (porta a porta), con impiego di contenitori carrellati di colore verde chiaro prelevati in base ad un calendario predefinito.
- **Raccolta "olio oro"** per oli vegetali di provenienza domestica a livello di prossimità (stradale), con impiego di bidoni carrellati di colore verde scuro.
- **Raccolta batterie/pile** a livello di prossimità (stradale) e presso alcune utenze specifiche, con impiego di specifici contenitori di colore grigio.
- **Raccolta farmaci scaduti** presso ogni singola farmacia, con impiego di specifici contenitori di colore bianco.
- **Raccolta "carta-scuole"** presso ogni singolo plesso scolastico, secondo un calendario prestabilito.

Inoltre, a seguito di richiesta, fornisce servizi destinati a singoli cittadini, aziende o Enti, quali:

- ritiro e smaltimento scarti vegetali (ramaglie e sfalci erba) oltre il servizio standard gratuito;
- ritiro rifiuti ingombranti (mobilia, elettrodomestici, altri rifiuti voluminosi di origine domestica) oltre il servizio standard gratuito;

- interventi di derattizzazione e disinfestazione aree private;
- pulizia aree private (piazzali e parcheggi) con l'ausilio di autospazzatrice meccanica;
- lavaggio e disinfezione dei contenitori rifiuti forniti in comodato d'uso;
- trasporto e smaltimento di rifiuti speciali non pericolosi;
- noleggio di cassoni scarrabili per il trasporto e smaltimento dei rifiuti;
- livellamento spiagge in concessione.

Centri di Raccolta Differenziata

I Centri di Raccolta (CdR) sono aree presidiate a disposizione di tutti i cittadini, dove vengono raccolte diverse tipologie di rifiuti urbani. Integrano i servizi di raccolta differenziata presenti nei comuni fornendo la possibilità di conferire anche tipologie di rifiuti non collocabili, per natura o dimensioni, nei contenitori ad uso delle utenze. In questo modo i rifiuti vengono destinati al recupero, al riciclo o ad un corretto smaltimento, rispettando l'ambiente e migliorando la qualità del servizio offerto al territorio.

Centri di raccolta differenziata

Comune	Indirizzo
Agugliano	Via Bevilacqua - Zona Artigianale
Falconara Marittima	Via Saline, s.n.
Polverigi	Via Dell'Industria, 60
Santa Maria Nuova	Via A. Ravagli, 2/b
Offagna	Centro Mobile - P.zza Padre Pio



Materiali raccolti

- Rifiuti destinati a raccolta differenziata (carta, cartone, imballaggi di plastica e metalli, imballaggi di legno, vetro, batterie auto, pile, farmaci, sorgenti luminose esauste, scarti edili derivanti da piccoli lavori di ristrutturazione);
- Rifiuti ingombranti come mobili vecchi, materassi, divani, armadi, letti, tavoli, elettrodomestici (lavatrici, lavastoviglie, tv, cucine a gas, stufe, ecc.);
- Scarti vegetali (patature, sfalci);
- Rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE). Raccolta "verde oro" per scarti vegetali (sfalci d'erba, patature, ecc.) a livello di prossimità (stradale) e domiciliare (porta a porta), con impiego di contenitori carrellati di colore verde chiaro prelevati in base ad un calendario predefinito Raccolta "olio oro" per oli vegetali di provenienza domestica a livello di prossimità (stradale), con impiego di bidoni carrellati di colore verde scuro.

Nel 2023 gli accessi dei cittadini nei Centri gestiti da Marche Multiservizi Falconara sono stati oltre 29.000, registrando un incremento dell'10% rispetto il precedente anno.

Fruizione dei CDR

	2021	2022	2023
n. UtENZE	24.626	26.595	29.271

29.000
gli accessi nei Centri di raccolta differenziati nel 2023

10%
in più rispetto al 2022

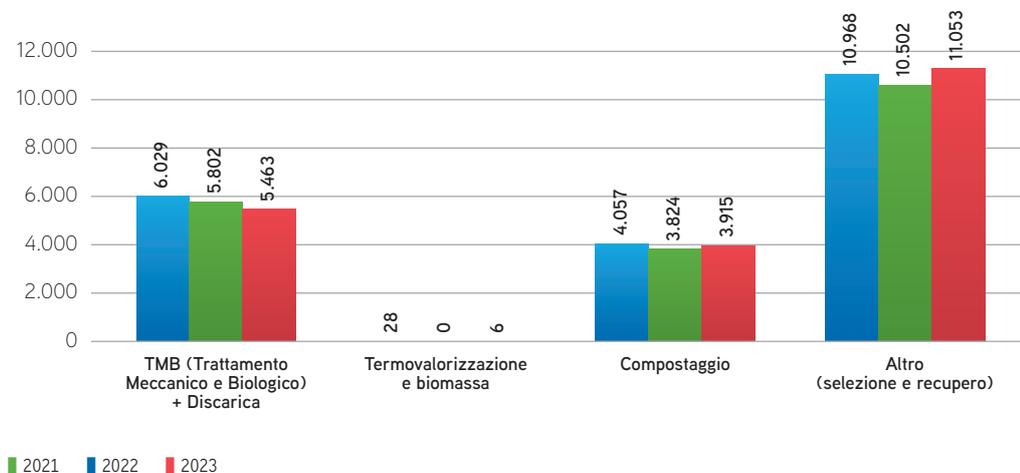


La destinazione dei rifiuti

Transizione verso l'economia circolare

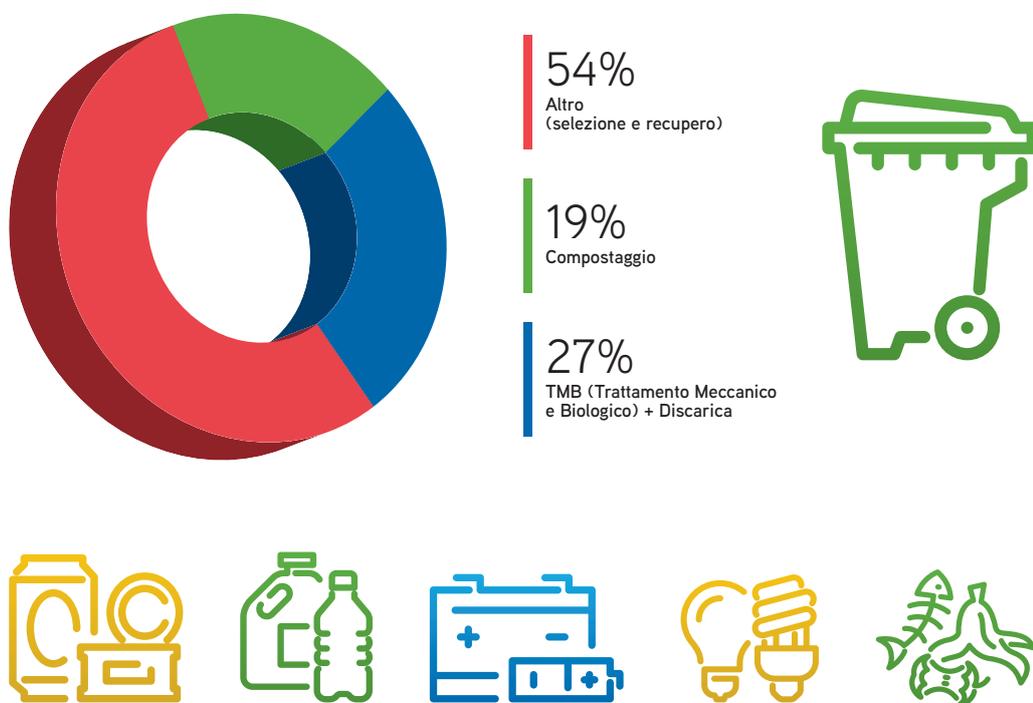
Marche Multiservizi Falconara trasporta i rifiuti urbani raccolti agli impianti di trattamento e selezione che a loro volta destinano le diverse tipologie di materia a impianti di recupero finale. La composizione della raccolta differenziata e conseguentemente la ripartizione tra la tipologia di impianti di trattamento è pressoché costante nel triennio.

I rifiuti conferiti al TMB (Trattamento Meccanico e Biologico) per il preventivo trattamento prima di essere conferiti in discarica, costituiscono nel 2023 il 27% del totale dei rifiuti raccolti dall'azienda. La discarica rappresenta ancora il principale sistema di smaltimento per rifiuti indifferenziati, questo perché risulta ad oggi l'unica forma prevista dalla pianificazione regionale, per questo motivo la percentuale di rifiuti smaltiti risulta superiore alla media nazionale (21,3 % nel 2022 Fonte Eurostat).



Destinazione rifiuti urbani (t)

Destinazione rifiuti urbani	2021	2022	2023
TMB (Trattamento Meccanico e Biologico) + Discarica	6.029	5.802	5.463
Termovalorizzazione e biomassa	28	6	-
Compostaggio	4.057	3.824	3.915
Altro (selezione e recupero)	10.968	10.502	11.053
Totale	21.081	20.133	20.431



Lo smaltimento in discarica nei prossimi 15 anni dovrà essere dimezzato (10% entro il 2035), la percentuale di rifiuti da avviare ad operazioni di recupero di materia è stata notevolmente incrementata superando già nel 2022 l'obiettivo del 60% di riciclaggio al 2030 e del 65% al 2035 (dati report "Sulle tracce dei rifiuti"). Nel perseguire gli obiettivi comunitari, aumentare la percentuale di rifiuti avviati a recupero e ridurre la quantità di rifiuti avviati a smaltimento in discarica, la sensibilizzazione dei cittadini risulta fondamentale al fine di stimolare e radicare una corretta differenziazione dei rifiuti e massimizzare la qualità della raccolta differenziata.

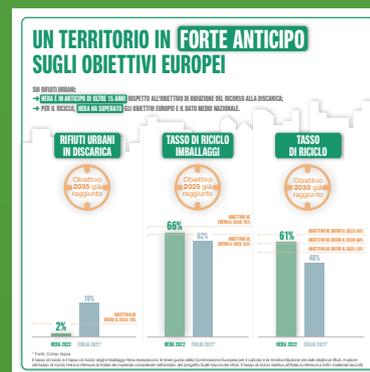
Transizione verso un'economia circolare

MMS conferma i traguardi sul fronte del riciclo, mostrando di essere in anticipo sull'obiettivo europeo relativo ai rifiuti urbani.

Nel territorio servito, infatti, è stato raggiunto il principale obiettivo dell'UE relativo al tasso di riciclo complessivo (65% al 2022 rispetto a un obiettivo del 55% al 2025, 60% al 2030 e 65% al 2035). I dati relativi agli obiettivi sono pubblicati nel report "Sulle tracce dei rifiuti".

Il report "Sulle tracce dei rifiuti", di cui è stata pubblicata nel 2023 la terza edizione, certifica in modo trasparente e completo che la percentuale di raccolta differenziata effettivamente recuperata dall'azienda ha raggiunto il 90%, suddivisa nell'85% di riciclo di materia e nel 5% di recupero energetico, quest'ultimo previsto solo nelle filiere della plastica e del verde. Il progetto ha riguardato i principali materiali raccolti in modo differenziato: verde, carta, organico, vetro, plastica, legno, ferro e metalli (imballaggi in alluminio, acciaio e banda stagnata).

Il report rivela un recupero pari al 100% per il verde e al 58% per la plastica e un riciclo di materia pari al 98% per la carta, al 88% per l'organico, al 91% per il vetro, al 100% per il legno, al 89% per il ferro e al 92% per il metallo.



Il raggiungimento e il superamento dell'obiettivo UE sui rifiuti urbani contribuisce al raggiungimento dei target 12.2, 12.4, 12.5 dell'Agenda ONU 2030. La diffusione del report "Sulle tracce dei rifiuti" contribuisce al raggiungimento del target 12.8 dell'Agenda ONU 2030.

Altri servizi

Marche Multiservizi Falconara S.r.l. gestisce i **servizi cimiteriali** nei 2 cimiteri comunali di Falconara Marittima secondo principi di efficienza e qualità. Dal 2005 l'azienda si è specializzata nell'espletamento delle attività riguardanti i servizi. La gestione cimiteriale è garantita da personale addetto alle aperture, chiusure e alla custodia e sorveglianza dei cimiteri. Tali operazioni sono erogate da ditte esterne, individuate nelle forme previste dalle normative vigenti e supervisionate dal nostro personale specializzato. Il servizio di custodia amministrativa e le specifiche attività d'ufficio sono erogate dal nostro personale specializzato (un dipendente impiegato nel servizio). Inoltre, Marche Multiservizi Falconara si adopera affinché tali servizi siano conformi ai parametri di efficacia e di efficienza, secondo gli standard generici di erogazione del servizio (puntualità, precisione, ecc.) e le regole attinenti al rispetto della contingente situazione emotiva con particolare riguardo ai familiari del defunto; il decoro degli operatori che svolgono la loro attività nei cimiteri pur nella misura dovuta all'attività svolta, la cortesia e l'educazione degli operatori stessi.

Gestione e manutenzione cimiteri

- apertura/chiusura, sorveglianza e manutenzione ordinaria e straordinaria;
- pulizia e decoro degli ambienti, raccolta rifiuti;
- gestione alberature e verde interno;
- custodia amministrativa e tenuta registri cimiteriali;
- pianificazione attività ciclica di estumulazione ed esumazione ordinaria.

Prestazioni cimiteriali

- rilascio concessioni loculi, cellette ossario/urne cinerarie e aree per tombe di famiglia;
- tumulazioni, inumazioni, estumulazioni, esumazioni e ricognizione loculi.

Gestione lampade votive

- attivazione, subentri e disdette fornitura;
- allaccio e distacchi in loco, manutenzione linee ed impianti.

Altri servizi commerciali

Ulteriori servizi che Marche Multiservizi Falconara presta sono:

- raccolta trasporto e smaltimento r.u.
- raccolta trasporto e recupero rifiuti differenziati
- spazzamento strade pulizia e manutenzione arenili
- derattizzazioni, disinfezioni e disinfestazioni

Le attività sopra elencate sono realizzate grazie alla validità delle squadre operative, coordinate da tecnici specializzati, e delle attrezzature tecniche a disposizione.

I consumi energetici e le emissioni per la gestione dei servizi

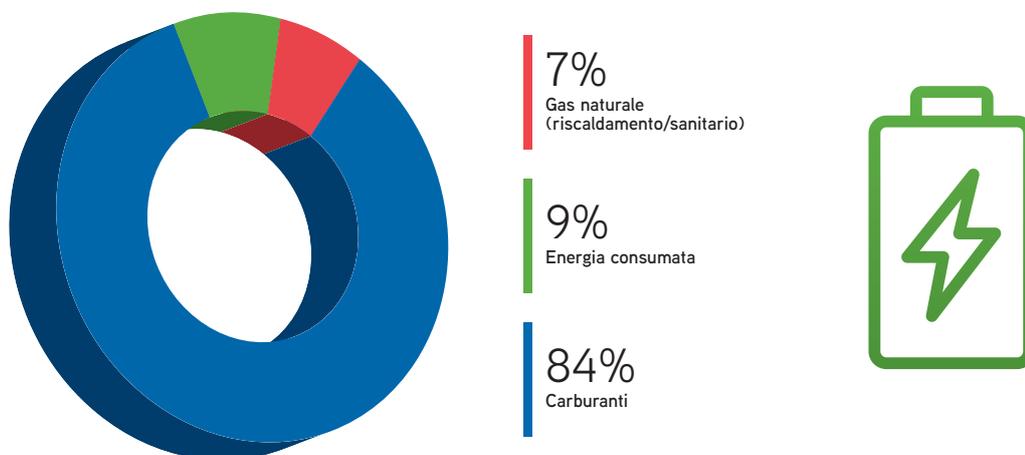
I consumi energetici sono legati principalmente al parco mezzi ed in misura minore dagli impianti, dai centri di raccolta e sedi operative ed amministrative. I dati di seguito riportati sono stati acquisiti dai sistemi di monitoraggio del carburante, dalla lettura dei contatori e dal pagamento delle fatture.

Nel 2023 i consumi energetici registrano una riduzione complessiva del 4,5% rispetto all'anno precedente, in particolare:

- per il carburante si evidenzia una riduzione di oltre 9.000 litri, riconducibile principalmente al parziale rinnovamento del parco mezzi;
- per il gas naturale si registra una riduzione di circa 4.000 sm³;
- per l'energia elettrica i valori sono in leggero miglioramento.

Consumi energetici GJ

	2021	2022	2023
Gas naturale (riscaldamento e sanitario)	889	698	574
Energia Elettrica	758	703	692
Carburanti	7.055	6.957	6.683
Totale GJ	8.702	8.358	7.949
di cui da fonti rinnovabili	9%	8%	9%



La flotta

Nel corso del 2023 sono state condotte azioni di ottimizzazione nella flotta dei mezzi aziendali che ha portato alla dismissione di 15 mezzi, pertanto si registra una riduzione del 17% rispetto all'anno precedente. Nel 2023 il numero totale di mezzi è 58, di cui il 69% dei mezzi è di classe 4 o superiore in miglioramento rispetto al 63% del 2022.

Composizione degli automezzi

	2021	2022	2023
Gasolio	55	60	48
Benzina	10	8	8
Metano	1	2	2
Gpl	-	-	-
Elettrico	-	-	-
Totale	65	70	58

Composizione degli automezzi per classe emissione

	2021	2022	2023
EURO 1 o precedenti	3	3	3
EURO 2	10	9	4
EURO 3	17	17	11
EURO 4	21	20	19
EURO 5	9	13	12
EURO 6	6	8	9
Totale	66	70	58

Consumi energetici per vettore e servizio di impiego: carburanti

	2021	2022	2023
Carburanti Benzina (l)	10.392	9.651	6.462
Totale Benzina GJ	338	314	210
Carburanti Gasolio (l)	188.633	186.789	180.897
Totale Gasolio GJ	6.693	6.627	6.418
Carburante Metano (Kg)	468	312	1.068
Totale Metano GJ	24	16	55
Totale carburanti (GJ)	7.055	6.957	6.683

Complessivamente i consumi di carburante si sono ridotti, conseguenza delle azioni di efficientamento intraprese nel corso del 2023. L'acquisto di un ulteriore mezzo a metano ha portato ad un sostanziale incremento dei consumi per lo stesso carburante. I consumi sono aumentati nel 2023 anche per il fatto che, visto il notevole aumento del costo del metano l'azienda ha preferito rifornire i mezzi a metano a benzina, fino al rientro dei prezzi.

L'Intensità energetica è il parametro di riferimento assunto dall'azienda per una descrizione complessiva indiretta dei consumi energetici totali (Carburanti + Gas + EE) in GJ sui flussi di rifiuti raccolti (in tonnellate). L'indice di intensità, per il 2023, indica un consumo di 0,39 GJ per ogni tonnellata di rifiuti raccolti.

Intensità energetica

	2021	2022	2023
Consumi energia (GJ)	8.702	8.358	7.949
Totale rifiuti raccolti (t)	21.081	20.133	20.431
Indice intensità	0,41	0,42	0,39

L'indice di intensità, tenuto conto che i consumi energetici sono per circa il 75-77% legati al consumo di carburanti per la fornitura dei servizi, risulta costante rispetto agli anni precedenti.

Emissioni di gas serra

Emissioni dirette gas serra (GHG Scope 1)

	2021	2022	2023
Combustibili per flotta e attrezzature	503,42	496,91	478,79
Totale (tCO ₂ e)	503,42	496,91	478,79

Fonte: Carburanti, Metano e Gasolio - Defra UK - greenhouse gas reporting: conversion factors 2023

Le emissioni di CO₂e dirette (GHG scope 1) sono originate dall'utilizzo degli automezzi della flotta aziendale (principalmente diesel) e dall'utilizzo del metano per il riscaldamento degli uffici e stabilimenti dell'Azienda.

Emissioni indirette (GHG Scope 2)

L'energia elettrica utilizzata proviene da fonti rinnovabili, garantite da un contratto di fornitura con Garanzia di Origine (GO - attesta l'origine rinnovabile carbon zero delle fonti utilizzate per la produzione). MMS utilizza due approcci distinti per calcolare le emissioni indirette di gas serra (GHG - Scope 2) derivate dal consumo di energia elettrica:

- **Metodo market-based.** Questo metodo richiede la determinazione delle emissioni GHG – Scope 2 derivanti dall'acquisto di elettricità considerando i fattori di emissione specifici comunicati dai fornitori. Per gli acquisti di energia elettrica proveniente da fonti rinnovabili viene assegnato un fattore emissivo di tCO₂e nullo, riflettendo l'assenza di emissioni dirette di gas serra associate a tali fonti. In assenza di accordi contrattuali specifici, l'approccio prevede l'utilizzo del fattore di emissione "residual mix" nazionale, quando tecnicamente applicabile.
- **Metodo location-based.** Questo metodo consiste nel contabilizzare le emissioni derivanti dal consumo di elettricità, applicando fattori di emissione medi nazionali per i diversi Paesi in cui viene acquistata l'energia elettrica.

I consumi di energia elettrica di MMS Falconara sono assistiti da Garanzia di Origine (produzione di energia elettrica interamente da fonti rinnovabili). Di conseguenza il dato di emissioni indirette di CO₂ (GHG Scope 2) si assume pari a 0.

Emissioni / CO₂ - Scope 2 Market based

	Unità	2021	2022	2023
Energia elettrica				
Energia elettrica acquistata dalla rete	kWh	210.687	195.171	192.132
Emissioni	t CO ₂ e	-	-	-

Se calcolate con il metodo “location-based”, applicando quindi un fattore di emissione medio nazionale (pari a 255,0 g CO₂/kWh) che non considera le specifiche scelte di acquisto dell’azienda. Le emissioni Scopo 2 risultano invece pari a circa 48 tonnellate.

Emissioni / CO₂ - Scope 2 Location based

	Unità	2021	2022	2023
Energia elettrica				
Energia elettrica acquistata dalla rete	kWh	210.687	195.171	192.132
Emissioni	t CO ₂ e	53	49	48

Fonte: ISPRA - Ministero Ambiente - ISPRA Efficiency & decarbonization indicators ITA Europe 386-2023 Tab 2.7 GHG emission factors for total electricity production (g CO₂eq/kWh) - location-based method

L’indice di emissione, calcolato rapportando l’ammontare complessivo delle emissioni Scope 1 + Scope 2 al totale dei rifiuti raccolti, rispecchia i consumi energetici e risulta il seguente:

Intensità emissioni

	Unità	2021	2022	2023
Emissioni GHG Scope 1 (dirette)	t CO ₂ e	549	540	504
Emissioni GHG Scope 2 (indirette) -Market Based	t CO ₂ e	-	-	-
Mezzi per classe di emissione	Unità	2.021	2.022	2.023
Indice intensità		0,272	0,267	0,249

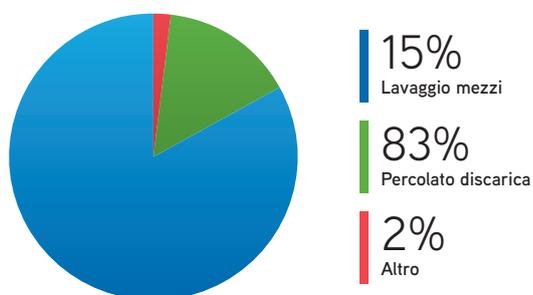
L’indice di intensità, per il 2023, indica emissioni pari a 0,249 t CO₂ e per ogni tonnellata di rifiuti raccolti.

Rifiuti prodotti e prelievi idrici

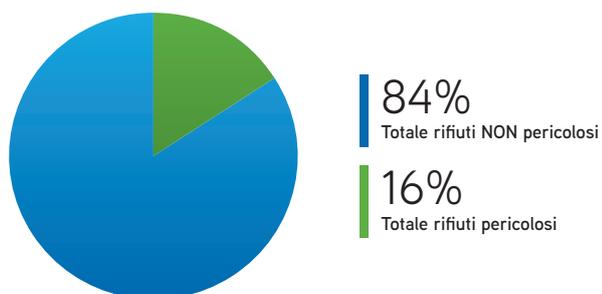
Per lo svolgimento dei servizi MMS Falconara nel 2023 ha prodotto complessivamente 2.799 tonnellate di rifiuti. Nel dettaglio, i rifiuti prodotti direttamente costituiti da:

- 1) reflui da lavaggio mezzi e contenitori, rappresentano il 15% del totale dei rifiuti prodotti e registrano una riduzione del 2% rispetto al 2022;
- 2) percolato dall'ex discarica di Falconara Marittima, pari all'83% del totale dei rifiuti, registra un incremento del 40% influenzato dagli eventi meteorici occorsi nell'anno;
- 3) altre tipologie (imballaggi misti) rappresentano appena il 2% del totale.

Rifiuti prodotti



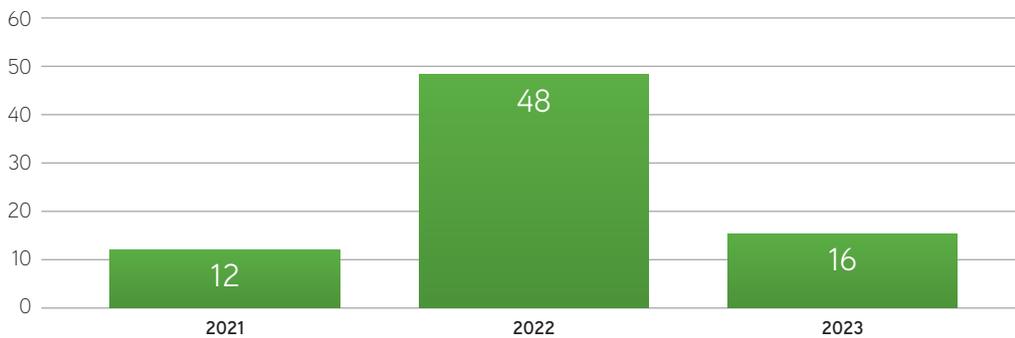
Rifiuti prodotti nel 2023



Rifiuti per categoria (t)

	2021			2022			2023		
	Recupero	Smaltimento	Totale	Recupero	Smaltimento	Totale	Recupero	Smaltimento	Totale
Rifiuti pericolosi									
Olio motore	0,6	-	0,6	0,4	-	0,4	-	-	-
Acque lavaggio mezzi	-	617,7	617,7	-	449,3	449,3	-	439,6	439,6
Altri rifiuti non significativi	0,4	0,3	0,6	0,8	-	0,8	5,6	-	5,6
Totale	1,0	617,9	618,9	1,2	449,3	450,5	5,6	439,6	445,2
Rifiuti NON pericolosi									
Imballaggi in plastica	6,2	-	6,2	5,3	-	5,3	3,8	-	3,8
Imballaggi in metallo	3,8	-	3,8	14,4	-	14,4	1,6	-	1,6
Acqua lavaggio cassonetti	-	8,5	8,5	-	18,1	18,1	-	22,5	22,5
Ferro ed acciaio	0,7	-	0,7	26,7	-	26,7	5,2	-	5,2
Percolato di discarica	-	910,7	911	-	1.659,0	1.659,0	-	2.320,8	2.320,8
Altri rifiuti non significativi	-	21,9	22	0,1	7,3	7,4	0,0	-	0,0
Totale	11	941	952	46	1.684	1.730,8	10,7	2.343,3	2.354,0
Totale rifiuti prodotti	12	1.559	1.571	48	2.134	2.181	16	2.783	2.799

Rifiuti recuperati



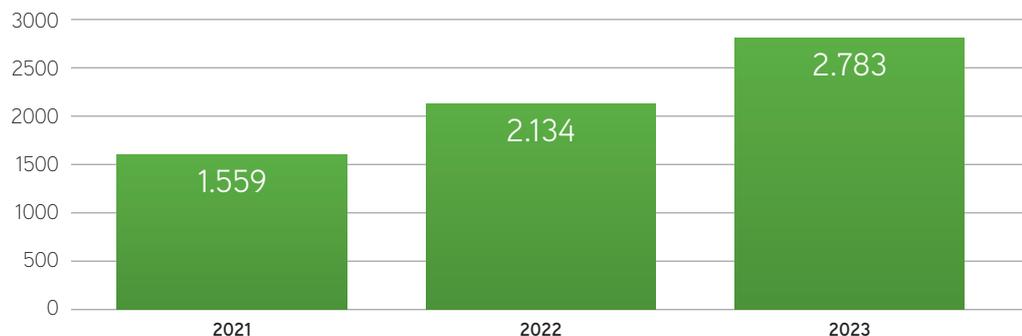
Rifiuti a recupero - Non smaltiti in discarica (t)

	2021	2022	2023
Riciclaggio (100% in siti esterni)			
Olio motore	1	-	-
Altri rifiuti non significativi	0	1	6
Totale rifiuti pericolosi	1	1	6
Imballaggi in plastica	6	5	4
Imballaggi in metallo	4	14	2
Acqua lavaggio cassonetti	-	-	-
Ferro ed acciaio	1	27	5
Percolato di discarica	-	-	-
Altri rifiuti non significativi	-	-	-
Totale rifiuti non pericolosi	11	46	11
Totale rifiuti a recupero	12	47	17



Comune di Agugliano

Rifiuti destinati a smaltimento



Rifiuti a smaltimento (t)

	2021	2022	2023
Altre operazioni di smaltimento (100% in siti esterni)			
Acque lavaggio mezzi	618	449	440
Totale rifiuti pericolosi	618	449	440
Acqua lavaggio cassonetti	9	18	23
Percolato di discarica	911	1.659	2.321
Altri rifiuti non significativi	22	7	-
Totale	942	1.684	2.344
Totale rifiuti destinati allo smaltimento	1.560	2.133	2.784

I prelievi idrici dell'azienda sono legati sia ad utilizzi di tipo civile/domestico (es. servizi igienici, spogliatori, ecc.), pari a circa l'85% dei consumi totali, sia ad utilizzi di tipo industriale, quali il lavaggio dei mezzi adibiti a raccolta e spazzamento strade. L'approvvigionamento della risorsa deriva per il 100% da acquedotto (acquistata da terzi).

Nel 2023 i consumi, pari a 3 mila mc di acqua, hanno registrato un lieve incremento rispetto all'anno precedente (+6%).

Prelievi idrici (in MegaLitri)

	2021	2022	2023
Acqua potabile	2,61	2,80	3,0
Altre tipologie di acqua	-	-	-
Totale	2,61	2,80	3,0

L'impatto sul territorio

L'impatto economico

Generazione e distribuzione di valore

Il Valore Economico prodotto da Marche Multiservizi Falconara nell'esercizio misura la ricaduta economica dell'attività sui suoi principali stakeholder e quindi la capacità di creare valore per il territorio.

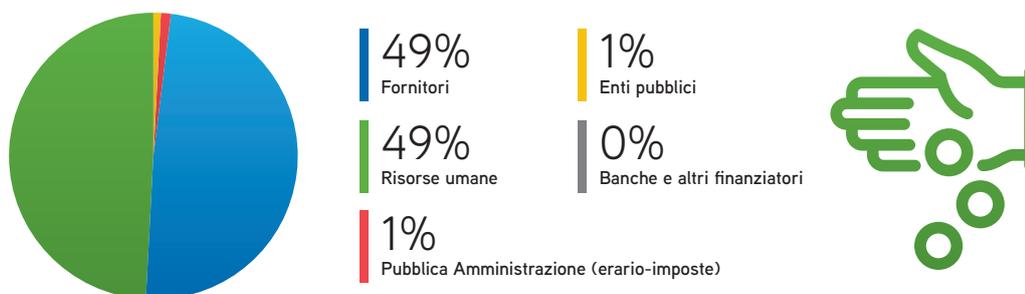
Nel 2023 il valore economico generato è pari a 8,4 milioni di euro, di cui 8,002 milioni di euro (il 95,42%) distribuiti agli stakeholder nel seguente modo:

Impatto economico (migliaia di euro)

	2021	2022	2023
Valore economico generato	8.204	8.206	8.386
Fornitori - Costi operativi	3.710	3.733	3.867
Enti pubblici (concessioni / altro)	47	37	43
Risorse umane - Costo del personale	3.864	3.790	3.826
Banche e altri finanziatori - Oneri finanziari	10	7	25
Pubblica Amministrazione (Erario - Imposte)	95	102	101
	7.726	7.669	7.862
Dividendi distribuiti	300	110	140
Valore economico distribuito	8.026	7.779	8.002
Valore economico trattenuto	178	427	384

Di questi, la quota maggiore è stata distribuita ai fornitori per 3,9 milioni di euro, in aumento del 3,47% rispetto alla precedente annualità. Un incremento si rileva nella quota distribuita ai dipendenti come remunerazione pari a 3,8 milioni di euro in aumento del 0,41% rispetto all'annualità

Distribuzione del valore



precedente, mentre, la quota della Pubblica Amministrazione rimane pressoché invariata da 102 mila euro dell'anno 2022 a 101 mila euro dell'anno 2023. Risultano costanti i trasferimenti a favore degli altri stakeholder. Il valore economico distribuito nell'anno 2023 ammonta a 8 milioni di euro in aumento rispetto l'anno precedente di un importo pari a 223 mila euro. Tale aumento è stato determinato principalmente dalle variazioni del costo delle risorse umane pari a 36 mila euro attribuibile all'avvicendamento del personale, dipendente tra cessazioni del rapporto di lavoro e nuove assunzioni, e all'incremento di quanto distribuito ai fornitori pari a 134 mila euro.

Finanziatori (migliaia di euro)

	2021	2022	2023
Debiti verso banche	878	876	919
Altri debiti	2.857	2.370	2.407
Totale debito	3.735	3.246	3.326
di cui a breve	3.735	3.246	3.326
di cui a medio/lungo	-	-	-

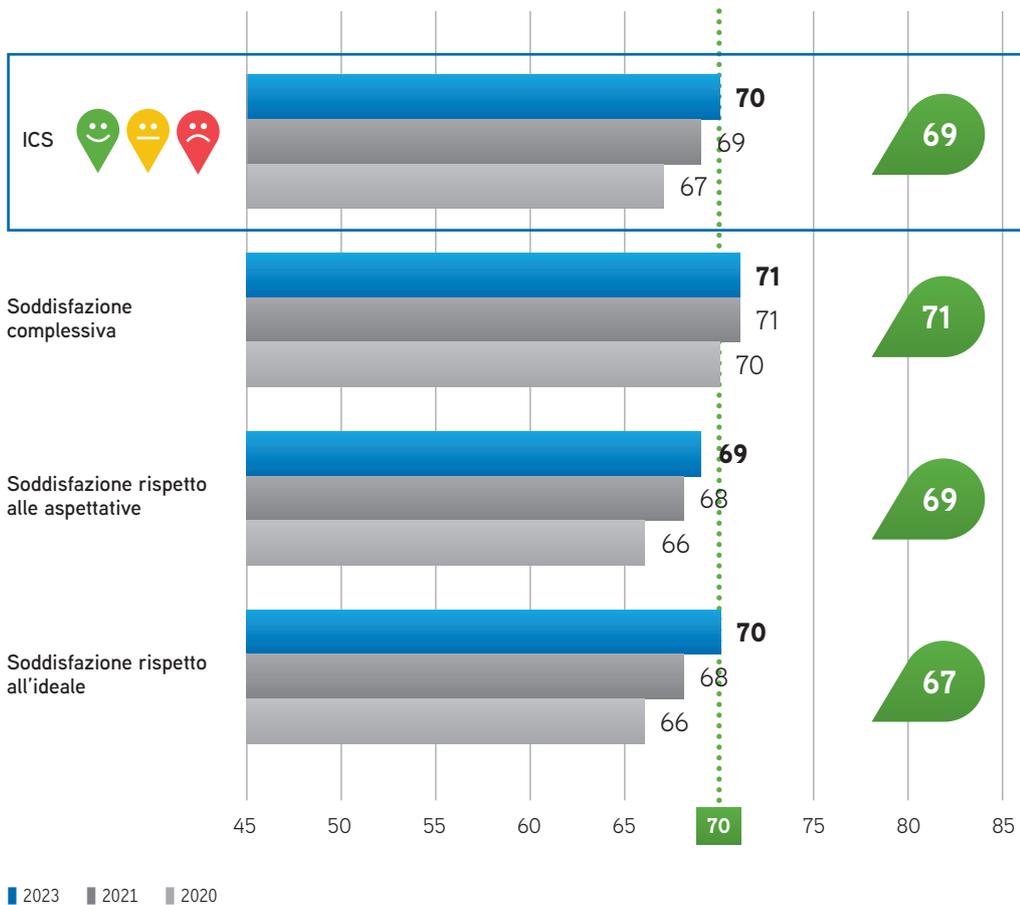
Investimenti (euro)

	2021	2022	2023
Settore ambiente	39.812	22.990	215.442
Servizi generali ed altri	2.648	50.912	2.280
Totale	42.460	73.902	217.722

Le relazioni con i cittadini

Indagine di soddisfazione dei clienti

Per monitorare le relazioni con gli utenti è stata analizzata la capacità di Marche Multiservizi Falconara Srl di soddisfare le loro esigenze. A tal fine è stata condotta la 3° indagine di customer satisfaction i cui risultati complessivi sono stati più che soddisfacenti, con un miglioramento rispetto all'indagine precedente.



La soddisfazione dei cittadini per MMS Falconara migliora e raggiunge l'area di piena Soddisfazione

La soddisfazione per il servizio di Igiene Ambientale si conferma su buoni livelli, in particolare, i **Rifiuti ingombranti** e la **Raccolta Porta a Porta** rappresentano i due punti di forza del servizio offerto da MMS Falconara e **ne aumenta la frequenza di fruizione**, con un effetto positivo sull'ICS (Soddisfazione complessiva). Migliorano le valutazioni del **Call Center** perché si riduce la quota delle chiamate insolte.

Il costo del servizio

Il servizio rifiuti urbani è svolto sulla base di contratti stipulati con i comuni locali e ha a oggetto la gestione esclusiva dei servizi di raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, avvio al recupero e allo smaltimento dei rifiuti e altre attività minori.

I contratti disciplinano gli aspetti economici del rapporto contrattuale ma anche le modalità di organizzazione e gestione del servizio e i livelli quantitativi e qualitativi delle prestazioni erogate. A partire dal 2020, il corrispettivo spettante al gestore per le prestazioni svolte, comprese le attività di smaltimento/trattamento/recupero dei rifiuti urbani, è definito sulla base della nuova regolazione nazionale Arera (delibera dell'Autorità 443/2019 e s.m.i.).

La legge di bilancio 2018 ha affidato ad ARERA il compito di regolare anche il settore dei rifiuti per migliorare il servizio valutando il rapporto costo/qualità.

I servizi regolati dal nuovo metodo tariffario sono:

- spazzamento e lavaggio strade
- raccolta e trasporto
- trattamento e recupero dei rifiuti urbani
- trattamento e smaltimento dei rifiuti urbani
- gestione tariffe e dei rapporti con gli utenti.

Il nuovo Metodo Tariffario di ARERA (MTR) è stato delineato nell'ottica di favorire l'adeguamento dei sistemi per la gestione del ciclo integrato dei rifiuti agli obiettivi fissati dalle direttive europee, in applicazione del principio "chi inquina paga", verso una visione che promuova lo sviluppo dell'economia circolare.

Il gestore del servizio predispone il PEF di sua competenza "preliminare" o "grezzo" e lo trasmette all'Ente territorialmente competente (ATA n. 2 Ancona) che lo completa con parametri di sua competenza e lo trasmette ad ARERA per la sua approvazione.

Una volta che il Pef per il servizio di gestione dei rifiuti urbani è stato approvato, vengono elaborati tutti i dettagli utili per la determinazione delle tariffe atte a suddividere e ripartire l'importo totale dei costi inseriti nel Piano su tutti gli utenti attivi e ricompresi nella banca dati di riferimento, secondo i criteri stabiliti dall'Amministrazione Comunale.

Il tributo TARI è composto da:

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

La TARI è applicata alle utenze tenendo conto delle superfici occupate e, per quanto riguarda le utenze domestiche, anche del numero dei componenti il nucleo familiare. Con la TARI, MMS Falconara fattura al Comune il proprio servizio e il Comune emette gli avvisi di pagamento verso l'utenza. Nel calcolo della TARI il Comune tiene conto dell'IVA passiva a suo carico per cui si può dire che nel tributo applicato alle utenze l'IVA non viene espressa ma è annessa al tributo stesso.

Piani Economici Finanziari (euro)

	2021	2022	2023
Corrispettivo Gestore	6.885.350	6.881.796	7.092.088
Quota Comuni	792.542	814.296	755.118
IVA	741.992	709.750	706.151
Totale	8.419.884	8.405.842	8.553.357

Qualità dei servizi ambientali

A seguito della Delibera n. 15/2022 della l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito ARERA), "Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani", e quindi dell'approvazione del "Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani" (TQRIF), l'Assemblea Territoriale d'Ambito ATO 2 Ancona, con propria Delibera n. 5 del 06.04.2022, ha adottato lo schema regolatorio "I" tra quelli indicati da ARERA per tutte le gestioni ricadenti nel proprio territorio.

Nell'annualità 2022, l'Assemblea Territoriale d'Ambito ATO 2 Ancona ha collaborato, quindi, con i Gestori del proprio ambito sia per concertare linee di indirizzo per l'adeguamento agli standard minimi riferiti allo schema regolatorio "I", sia per provvedere alla redazione della Carta integrata della qualità dei servizi. Tale processo è stato intrapreso valutando l'efficacia delle azioni da avviare, in relazione al contestuale percorso tecnico amministrativo in atto nel proprio ambito. Con Delibera dell'Assemblea n. 6 del 06.04.2022, infatti, è stato approvato il Piano d'Ambito con previsione della messa a regime della gestione unica del servizio integrato di igiene urbana per il superamento della frammentazione delle gestioni, con l'individuazione di un unico soggetto per i servizi di raccolta, spazzamento, trasporto, gestione delle tariffe e rapporti con gli utenti, campagne informative e attività di prevenzione della produzione di rifiuti urbana.

A seguito della trasmissione della Carta della qualità da parte dei Gestori e della successiva consultazione delle Associazioni dei consumatori, l'Assemblea Territoriale d'Ambito ATO 2 Ancona, con Decreto del Presidente n. 42 del 28.12.2022, ha integrato i documenti ricevuti e approvato un'unica Carta d'ambito della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

Nell'annualità 2023 l'Assemblea Territoriale d'Ambito ATO 2 Ancona ha messo a disposizione dei Gestori del proprio territorio un applicativo informatico per l'aggiornamento delle Carte della qualità. L'approvazione e l'aggiornamento da parte dei vari Gestori della propria Carta della qualità dei servizi sono previsti nei primi mesi del 2024.

In vista dell'imminente modifica dell'assetto gestionale del servizio di gestione dei rifiuti urbani, gli attuali Gestori si sono adoperati al fine di garantire gli adempimenti minimi previsti dalla Delibera ARERA n. 15/2022 tramite le risorse e gli strumenti già disponibili, cercando di evitare la duplicazione di investimenti già previsti in carico al futuro Gestore unitario.

La comunicazione

Marche Multiservizi Falconara si impegna costantemente nel realizzare iniziative volte a sensibilizzare gli utenti verso comportamenti ambientali corretti, utilizzando, ogni volta, gli strumenti più adatti per facilitare la conoscenza e l'accesso ai nostri servizi.

La nostra comunicazione è fatta di:



Ascolto e relazione

che alimentiamo ogni giorno
attraverso i nostri canali
di contatto (call center,
sito web)



Sensibilizzazione ed inclusione

che realizziamo con
campagne ed iniziative
specifiche, incontri aperti
alla cittadinanza ed una
presenza costante
sul territorio



Informazione

diversificata per strumenti
e tipologia di utenza;
la comunicazione digitale

Il sito internet rappresenta uno dei più importanti canali di comunicazione di Marche Multiservizi Falconara. Dal 2020 è online il nuovo sito web di Marche Multiservizi Falconara (raggiungibile all'indirizzo www.mmsfalconara.it), completamente rinnovato e moderno non solo dal punto di vista grafico, ma anche dell'organizzazione dei contenuti, con un'interfaccia di navigazione semplice e intuitiva, per offrire ai propri utenti tutte le informazioni di cui necessitano ed un'esperienza di navigazione più piacevole. Di notevole rilevanza la presenza di una mappa che consente ai cittadini di Falconara Marittima di localizzare i contenitori per la raccolta differenziata localizzati in città. L'obiettivo del nuovo sito è quello di offrire una panoramica chiara sull'identità e l'operatività della Società e di porre sempre l'utente al centro, attraverso percorsi di navigazione che permettono un facile reperimento delle informazioni desiderate.

Principali dispositivi



5.085

Utenti

↑ 415,2%



4.982

Nuovi utenti

↑ 408,9%



12.909

Visualizzazioni

↑ 375,3%



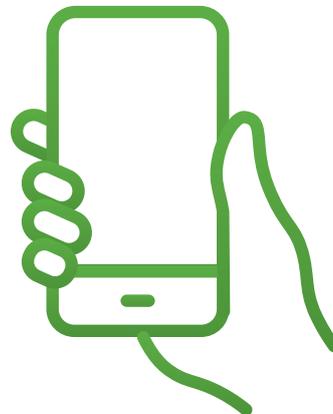
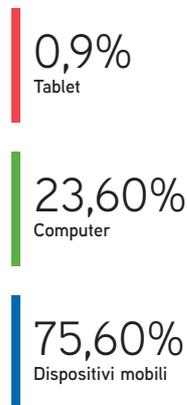
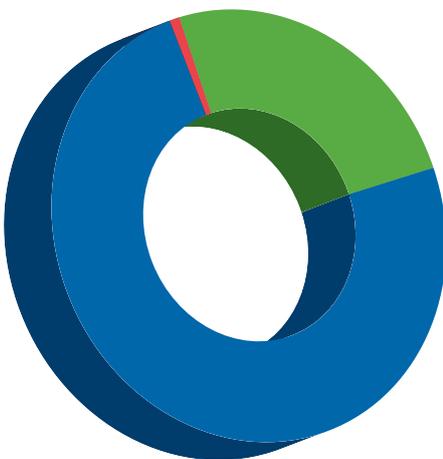
7.389

Sessioni

↑ 425,2%

Percorso

	Visualizzazioni
	12.878 (100% del totale)
1 Homepage	2.547
2 Centri di raccolta differenziata	1.734
3 Contatti	1.525
4 Falconara Marittima	1.280
5 News e comunicati / Marche multiservizi - Falconara ricerca personale	1.162
6 Servizi cimiteriali	544
7 Camerata Picena	514
8 Chi siamo	367
9 Servizi di igiene ambientale	332
10 Offagna	273



Le iniziative

Vecchi mobili? Sedie rotte? Lampadine da gettare? Sono solo alcune delle tipologie di rifiuti che i cittadini di Falconara hanno conferito durante le giornate **"Sabato ecologico"**. Una iniziativa attivata per essere più vicini alle esigenze dei cittadini e contrastare l'abbandono dei rifiuti ingombranti nel territorio. Gli appuntamenti hanno visto la partecipazione di oltre 150 cittadini e ha permesso di raccogliere 1 tonnellata di ingombranti.



150

Cittadini coinvolti



1 tonnellata

di ingombranti raccolti



Nel 2023 MMSF ha sostenuto l'Associazione Nazionale Tumori aderendo al progetto "Pasqua con ANT". Nella giornata di Venerdì 31 marzo 2023 è stata allestita una postazione presso la sede Aziendale da parte dei volontari dell'associazione ANT. Scegliendo uno o più regali di ANT, o semplicemente con una donazione, MMSF ha sostenuto in modo concreto le persone malate di tumore della comunità locale che ricevono a casa propria, 7 giorni su 7 (h24), e in modo totalmente gratuito, l'assistenza specialistica e professionale dei medici ed infermieri ANT.



Indagine sulla soddisfazione interna

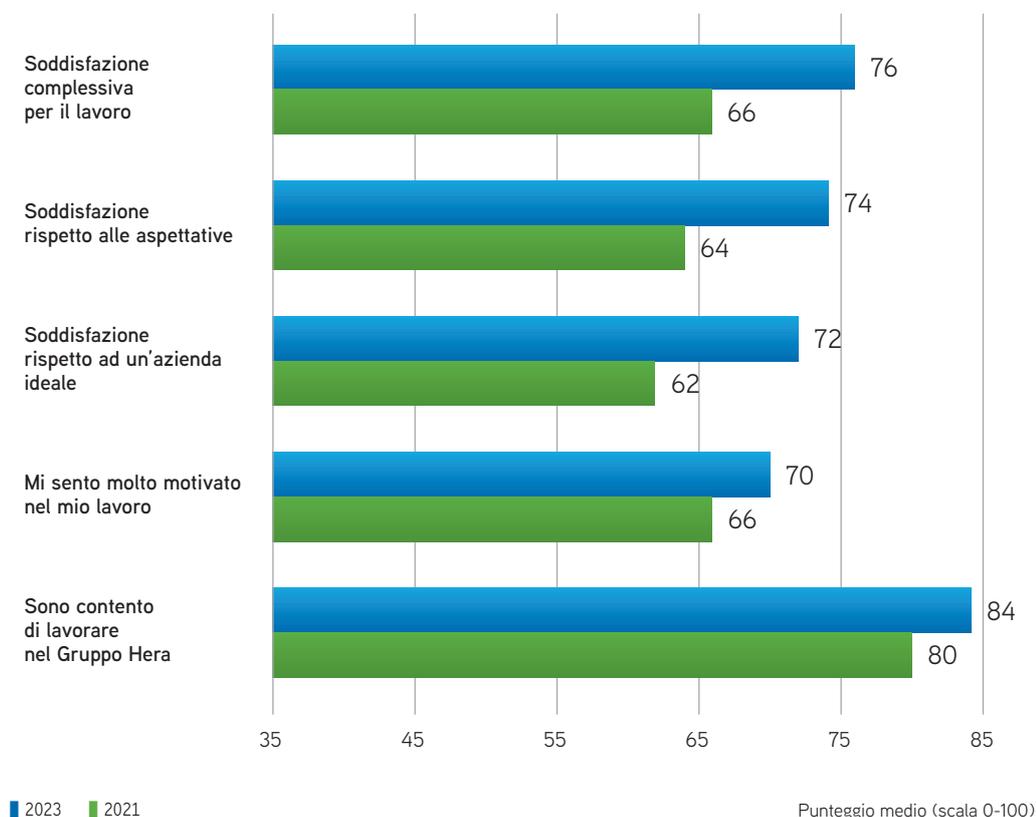
Nel 2023 MMSF ha condotto, attraverso una società esterna, l'indagine di soddisfazione dei propri dipendenti. Già a partire dalla precedente rilevazione è stata promossa la compilazione online dell'indagine per ridurre ulteriormente l'impatto ambientale e favorire la diffusione della cultura digitale. Per la prima volta, è stata data la possibilità di utilizzare il codice fiscale per ridurre la compilazione della parte anagrafica o per inviare le risposte associate al nominativo. La risposta dei dipendenti è stata eccellente con una redemption totale dell'**87%**.

Gli obiettivi

- Misurare la valutazione dei dipendenti su 4 macro aree: Io, Team-Responsabili, Cultura e Azienda.
- Misurare la Soddisfazione, il Coinvolgimento, l'Immagine percepita e gli altri atteggiamenti rilevanti del personale, quali Flessibilità, Orientamento al cliente, Fedeltà e Passaparola.
- Evidenziare gli scostamenti rispetto alla rilevazione precedente, valutando l'efficacia degli interventi effettuati nel biennio appena trascorso, per le varie strutture aziendali.
- Evidenziare le aree di intervento più efficaci per favorire il miglioramento del clima interno in funzione del raggiungimento degli obiettivi aziendali.

I risultati

Crescono tutte le dimensioni dell'ESI (Employee Satisfaction Index), sia quelle della soddisfazione che della motivazione e della contentezza.



Sportello telefonico clienti

Lo Sportello telefonico clienti MMS Falconara è uno degli strumenti tramite cui i clienti e gli utenti finali possono ricevere informazioni, essere aiutati a risolvere problematiche, richiedere un servizio ed esporre eventuali reclami. Marche Multiservizi Falconara mette a disposizione dell'utenza un servizio informativo con operatore attivo tutti i giorni dal lunedì al sabato dalle ore 8.30 alle ore 13.00, raggiungibile al numero verde gratuito 800.894.404.

Sportello telefonico

	Unità	2022	2023
Numero di contatti al call center	n.	12.800	12.896
numero di chiamate andate a buon fine		12.397	12.807
% chiamate andate a buon fine (livello di servizio - LS)	%	97	99
Tempo medio di attesa al call center (TMA)	sec	24	25
Numero di ore settimanali		27	27

Nel 2023 si registra un incremento del numero dei contatti al Call-Center rispetto all'anno precedente con una percentuale di chiamate andate a buon fine migliorata di 2 punti.

Il servizio telefonico raccoglie, inoltre, anche tutte le richieste delle utenze per lo smaltimento rifiuti urbani (ingombranti e scarti vegetali), nonché quelle relative ai servizi commerciali. Il servizio stesso provvede a ricontattare l'utente concordando l'appuntamento per l'effettuazione della prestazione.

Ritiri a domicilio

	Unità	2021	2022	2023*
Falconara	n.	3.128	3.794	3.822
Altri comuni		1.665	2.333	2.052
Totale		4.793	6.127	5.874

* Dal 07/12/23 al 28/12/23 la linea telefonica era fuori uso non sono arrivate chiamate

I fornitori

L'attività di gestione degli acquisti di beni, servizi e lavori è inserita all'interno di processi fondamentali di MMS Falconara quale elemento irrinunciabile per il raggiungimento degli obiettivi.

Gli ordini e contratti stipulati riguardano beni, servizi, prestazioni professionali e lavori, e sono affidati mediante le diverse procedure di scelta del contraente. Particolare attenzione viene posta alla verifica in materia di violazione dei diritti umani e sociali e del rispetto dei principi che regolano i contratti di lavoro.

Fornitori certificati

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

Durante l'anno 2023 il numero di fornitori utilizzati in possesso di almeno 1 certificazione qualità e sicurezza è stato di 63, e quindi il 32% del totale.

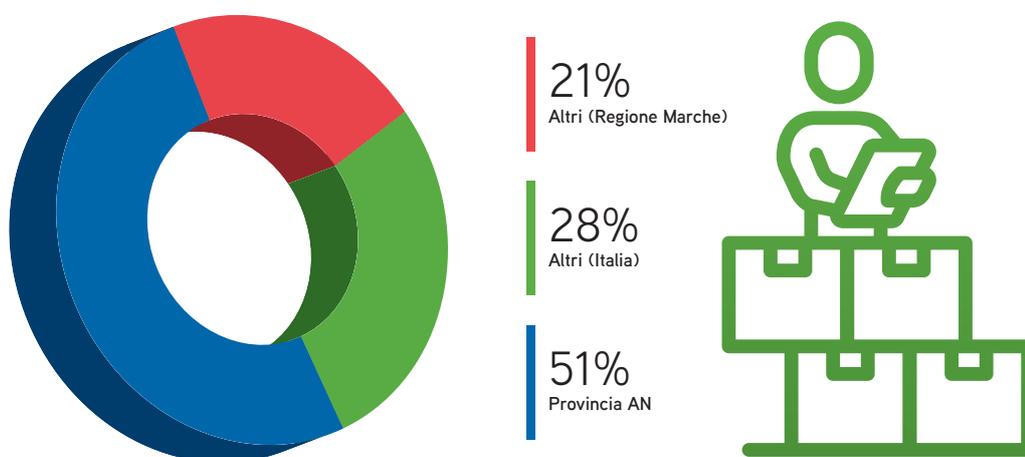
Valore delle forniture da fornitori qualificati (euro)

	2021	2022	2023
ISO 9001	2.373.708	2.570.003	2.782.831
ISO 14001 / EMAS	2.777.057	2.705.867	2.787.000
OHSAS 18001	2.451.314	2.463.174	2.478.588

Per gli approvvigionamenti con importi rilevanti, invece, per motivi di concorrenzialità ed economicità tipici di una corretta gestione imprenditoriale e per il pieno rispetto della legislazione Nazionale e Comunitaria in materia di appalti pubblici, è necessario il ricorso a procedure ad evidenza pubblica che, ovviamente, aprono le forniture ad un contesto globalizzato, e quindi le possibilità di aggiudicazione si allargano ad una platea ben più ampia e non solo locale.

Per MMS Falconara il contesto locale di riferimento è quello dei comuni per i quali svolge i servizi, tutti in provincia di Ancona. Attraverso diverse azioni e decisioni la Società supporta lo sviluppo dell'economia locale, considerandola base essenziale per poter operare:

- i rapporti commerciali passivi complessivamente si attestano a **3.708.555 euro**;
- il **51% dei fornitori ha sede in provincia di Ancona** e l'importo delle relative forniture e servizi si attesta a 1.304.294 euro (il 35% del totale).



Valore delle forniture (€)

	2021	2022	2023
Totale forniture per tipologia	3.422.633	3.516.978	3.708.555
Prodotti	535.844	546.446	737.339
Servizi	2.861.133	2.825.698	2.944.083
Lavori	25.656	144.834	27.133
di cui forniture locali	1.368.057	1.355.953	1.304.294

L'Azienda ha quindi un suo peso sul territorio, contribuendo a fare da volano per l'indotto e garantendo continuità lavorativa anche in un periodo in cui l'economia nazionale si trova in difficoltà. Inoltre, anche tramite i propri Comuni Soci, che hanno una forte vocazione "sociale", ha affidato vari servizi a differenti società cooperative, dando quindi l'opportunità di lavorare anche a persone più svantaggiate, integrandole nel mondo del lavoro.

Le cooperative sociali

Nel 2023 il valore delle forniture richieste a cooperative sociali è stato di circa € 85.997 ed ha coinvolto 4 tra cooperative e consorzi di cooperative sociali, con l'inserimento lavorativo di 9 persone svantaggiate.

La maggior parte delle forniture acquisite dalle cooperative sono relative ai servizi di igiene ambientale che hanno svolto compiti quali la raccolta rifiuti, la pulizia aree cittadine, la distribuzione di materiale inerente alla raccolta differenziata.

Forniture da cooperative sociali

	um	2021	2022	2023
Valore forniture da cooperative sociali	€	175.799,8	80.673,8	85.997,0
di cui per l'esecuzione di servizi ambientali	%	100	100	100
Numero di cooperative sociali a cui sono state affidate forniture	N	7	4	4
Numero di soggetti svantaggiati inseriti	N	7	10	9

L'indotto creato da MMS Falconara

Nel 2023, l'indotto stimato risulta pari a 35 posti di lavoro di cui 12 nel territorio marchigiano. Il dato è stato calcolato sulla base delle forniture totali (3.709 mila euro) e del valore medio di un occupato ogni 105.000 euro di forniture esterne, risultato dall'analisi dei bilanci dei principali fornitori.

Per valutare in modo globale le ricadute sociali di Marche Multiservizi Falconara sul territorio è utile considerare anche l'indotto occupazionale dei fornitori che procurano beni, servizi vari o supportano alcune fasi del processo aziendale, che può essere stimato nella parte di forza lavoro dei fornitori che svolge attività per conto della società.

(Fonte HERA)



Oltre
3 mln/euro
di forniture totali
per un indotto pari a

35
post di lavoro



Le persone di Marche Multiservizi Falconara

I lavoratori rappresentano il capitale umano, inteso come l'insieme delle conoscenze, delle capacità e delle competenze di cui l'Azienda dispone. Essi giocano, dunque, un ruolo fondamentale nella crescita e nello sviluppo aziendale.

Al 31 dicembre 2023 Marche Multiservizi Falconara registra un organico totale di 71 lavoratori di cui il 92% assunto a tempo indeterminato.

A tutti i lavoratori viene applicato il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro (CCNL servizi ambientali - Utilitalia), che definisce anche le regole e le modalità per la gestione delle relazioni sindacali nei diversi livelli di rappresentanza: nazionale, territoriale e aziendale.

Dipendenti

	Unità	2021			2022			2023		
		donne	uomini	totale	donne	uomini	totale	donne	uomini	totale
Totale numero dipendenti alla fine del periodo / per genere	HC	10	61	71	9	62	71	9	62	71
Totale numero dipendenti per contratto / per genere	HC									
a tempo indeterminato		10	61	71	9	62	71	9	56	65
a tempo determinato		-	-	-	-	-	-	-	6	6
a ore non garantite (es. occasionali o a chiamata)		-	-	-	-	-	-	-	-	-
Totale		10	61	71	9	62	71	9	62	71
Totale numero dipendenti per tipo di impiego / per genere	HC									
Full-time		9	59	68	8	61	69	8	61	69
Part-time		1	2	3	1	1	2	1	1	2
Totale		10	61	71	9	62	71	9	62	71

I dipendenti con contratto full time sono 69, di cui 8 donne, mentre il numero di lavoratori part-time, stabile rispetto al 2022, è composto da un uomo ed una donna. Nell'anno non sono stati inseriti lavoratori con contratto di lavoro somministrato, stagisti o altri collaboratori.

Diversità e Inclusione

Marche Multiservizi Falconara si impegna nel sostenere: le pari opportunità, non discriminando in base all'età, al sesso, alla sessualità, allo stato di salute, alla razza, alla nazionalità, alle opinioni

politiche, all'adesione a sindacati e alle credenze religiose; i soggetti interessati, i lavoratori addetti o candidati addetti, utenti, fornitori, azionisti ed interlocutori in genere. Segue la rappresentazione per qualifica ed età anagrafica.

Nel 2023 la componente femminile in Azienda è pari al 12,7%.

Diversità dipendenti

Dipendenti per categoria / per genere	Unità			2021			2022			2023		
	HC	donne	uomini	totale	donne	uomini	totale	donne	uomini	totale		
Dirigenti		-	-	-	-	-	-	-	-	-		
Quadri		-	1	1	-	1	1	-	1	1		
Impiegati		9	14	23	8	14	22	8	15	23		
Operai		1	46	47	1	47	48	1	46	47		
Totale		10	61	71	9	62	71	9	62	71		

La quasi totalità delle donne sono nella posizione di impiegate (89%) di queste il 13% riveste un ruolo di impiegato direttivo.

Dipendenti per fascia di età / per genere

	Unità			2021			2022			2023		
	HC	donne	uomini	totale	donne	uomini	totale	donne	uomini	totale		
Fino a 29 anni		-	4	4	1	3	4	-	6	6		
Da 30 a 50 anni		4	14	18	4	15	19	3	18	21		
Oltre 50 anni		6	43	49	4	44	48	6	38	44		
Totale		10	61	71	9	62	71	9	62	71		

L'età media dei lavoratori al 31/12/2023 è di 49,1 anni (in diminuzione del 4% rispetto al dato 2022). In particolare sono 44 i lavoratori con un'età superiore a 50 anni.

Pari opportunità

La retribuzione tra uomo e donna in MMS è sostanzialmente allineata, il rigoroso rispetto dei contratti CCNL garantisce che non esista alcuna differenza e tantomeno discriminazione per genere relativamente alla retribuzione. Altresì non vengono applicate modifiche di salario post congedo parentale.

Salario di base per categoria / genere (euro)

	2021			2022			2023		
	donne	uomini	%	donne	uomini	%	donne	uomini	%
Dirigenti	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Quadri	-	71.431	-	-	72.554	-	-	72.873	-
Impiegati	36.327	42.713	85,0%	37.502	43.576	86,1%	37.867	43.118	87,8%
Operai	28.617	30.809	92,9%	29.521	31.066	95,0%	29.871	30.551	97,8%

Nel 2023 sono stati fruiti 2 congedi parentali per un totale di 5 giorni di assenza.

Congedi parentali

	Unità	2021			2022			2023		
		donne	uomini	totale	donne	uomini	totale	donne	uomini	totale
Numero dipendenti che hanno diritto al congedo parentale, per genere	HC	10	61	71	9	62	71	9	62	71
Numero dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale, per genere	HC	-	3	3	-	2	2	-	2	2
Giorni	giorni	-	44	44	-	17	17	-	5	5

L'azienda 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. Nel 2023 sono 5 i dipendenti totali appartenenti alle categorie protette ai sensi della legge 68/99, di cui 4 ai sensi dell'art.3 e 1 ai sensi dell'art. 18.

Persone appartenenti a categorie protette (legge 68/1999)

	2021	2022	2023
Persone appartenenti alle categorie protette (art. 3) [unità]	5	5	4
Persone appartenenti alle categorie protette (art. 18) [unità]	1	1	1
Totale categorie protette ai sensi della legge 68/1999 [unità]	6	6	5

Assenza e Turnover

Nel 2023 si registrano 9.954 ore di assenza totali, composte prevalentemente da malattia (66%) ed altre motivazioni personali (25%). Sul totale delle ore lavorate nel corso dell'anno, pari a 105.389, le ore di assenza rappresentano circa il 9% e le ore di straordinario circa il 2,9% (3.015 ore).

Ore di assenza totali per tipologia

	2021	2022	2023
Malattia [ore assenza totali] [h]	6.403	9.713	6.537
Maternità/paternità e congedi parentali [ore assenza totali] [h]	222	171	31
Infortunio [ore assenza totali] [h]	140	174	795
Sciopero [ore assenza totali] [h]	460	-	75
Assemblea sindacale [ore assenza totali] [h]	76	88	13
Permesso sindacale [ore assenza totali] [h]	-	19	12
Altro [ore assenza totali] [h]	3.033	3.591	2.491
Ore di assenza totali dei lavoratori [h]	10.334	13.756	9.954

Turnover

Nel 2023 il tasso di turnover complessivo risulta pari a 0%, in quanto le 7 cessazioni dovute a pensionamenti sono state compensate da 7 assunzioni, 100% uomini. Nello specifico tutte le risorse assunte hanno un'età inferiore a 35 anni.

Nuove assunzioni e turnover

	2021			2022			2023		
	donne	uomini	totale	donne	uomini	totale	donne	uomini	totale
Assunzioni									
Meno di 30 anni	1	-	1	1	-	1	-	3	3
Da 30 a 50 anni	1	-	1	-	3	3	-	4	4
Oltre 50 anni	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Totale	2	-	2	1	3	4	-	7	7
Cessazioni									
Meno di 30 anni	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Da 30 a 50 anni	-	-	-	1	-	1	-	-	-
Oltre 50 anni	-	2	2	1	2	3	-	7	7
Totale	-	2	2	2	2	4	-	7	7
Turnover									
Turnover positivo - assunzioni	20,0%	0,0%	2,8%	11,1%	4,9%	5,6%	0,0%	11,3%	9,9%
Turnover negativo - cessazioni	0,0%	3,3%	2,8%	22,2%	3,2%	5,6%	0,0%	11,3%	9,9%
Turnover complessivo	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Welfare

HEXTRA, il sistema di welfare del Gruppo Hera, è applicato anche a MMS falconara. Hextra è stato introdotto per accelerare la crescita dell'organizzazione investendo sul binomio benessere -produttività. Tutti i lavoratori sono iscritti al piano di Welfare aziendale, per il quale, nel 2023, è stata destinata una quota pari a 395 euro a dipendente nonché la possibilità di convertire fino al 50% del proprio premio di risultato in un'ulteriore quota welfare. Il piano di welfare aziendale offre servizi personalizzati per migliorare il benessere individuale e familiare di tutti i dipendenti, le quote previste possono essere utilizzate in diversi ambiti: a) Salute e assistenza sanitaria; b) Assicurazione e previdenza; c) Sostegno all'istruzione; d) Servizi alla persona; e) Benessere e sostegno al reddito.

Attraverso questi strumenti MMS conferma il suo impegno per la tutela delle pari opportunità, lo sviluppo di pratiche di conciliazione vita-lavoro e la valorizzazione delle diversità al fine di migliorare il senso di coesione e di appartenenza.

Oltre alla quota welfare a disposizione, MMS prevede delle quote aggiuntive, dedicate all'istruzione e alla mobilità sostenibile:

Strumenti welfare / Spese scolastiche

	Quota / anno (€)
Asilo nido	990
Scuola materna	500
Scuola primaria	60
Scuola secondaria	70
Centri estivi	175
Borse di studio per intercultura (bandi di concorso)	da 2.000 a 7.500
Borse di studio Universitarie (bandi di concorso)	750

Strumenti welfare / Mobilità sostenibile



Quota annua euro

145

Trasporto pubblico urbano



Quota annua euro

220

Trasporto pubblico extra-urbano



Quota annua euro

285

Trasporto pubblico fuori regione



La formazione

L'Azienda è consapevole che lo sviluppo ed il benessere delle risorse umane sia il capitale intangibile più prezioso, considera la formazione una leva di cambiamento, di mantenimento e di sviluppo del know-how, grazie anche alle risorse intangibili messe a disposizione dalla Capogruppo. Nel 2023 sono state erogate 749 ore di formazione con una media di 11 ore pro-capite (a fronte di un obiettivo aziendale di 10 ore pro capite). Il dato risulta pressoché in linea rispetto all'anno precedente.

Ore medie di formazione per dipendente

	2021			2022			2023		
	donne	uomini	totale	donne	uomini	totale	donne	uomini	totale
Ore formazione - Totale									
Quadri	-	17	17	-	25	25	-	18	18
Impiegati	51	108	159	102	245	356	26	252	277
Operai	32	610	642	6	411	417	9	446	455
Totale	83	735	819	108	690	797	35	715	749
Ore medie formazione per categoria / per genere									
Quadri	-	18	18	-	25,3	25	-	18	18
Impiegati	5,6	7,7	6,9	11,3	4,1	5	3	17	12
Operai	32	13,3	13,7	6	6,6	5,9	9	10	10
Totale	8,3	12,1	11,5	12	11,1	11,2	4	12	10,55

La tabella comprende le ore di formazione svolte in affiancamento

MMS Falconara nel corso del 2024 continuerà il percorso formativo cercando di sviluppare maggiormente la digitalizzazione dei dipendenti e migliorarne le competenze professionali. Nel 2023 la formazione ha avuto l'obiettivo prioritario di garantire il rispetto delle disposizioni e delle normative aventi un impatto rilevante sulle attività lavorative, oltre che supportare il sistema azienda nella condivisione delle nuove procedure di lavoro, dei regolamenti etc.

Questi anni sono stati quindi particolarmente caratterizzati dalle ore di formazione in tema di salute e sicurezza, che rappresentano il 72% delle ore totali di formazione. Nel corso del 2023 i principali corsi di formazione erogati sono stati:

Formazione
specifica
sicurezza

Preposti
Sicurezza

Movimentazione
manuale dei
carichi

Formazione /
addestramento
mezzi I.A.

Team
building

Ore di formazione per materia / area di intervento

	2021			2022			2023		
	donne	uomini	totale	donne	uomini	totale	donne	uomini	totale
Manageriale	-	4	4,0	3,50	22,16	25,7	-	7,00	7,0
Qualità, sicurezza, ambiente, responsabilità sociale SA8000	76	715	791,0	80,67	491,33	572,0	20,00	523,00	543,0
Sistemi informativi	2	-	2,0	21,00	47,50	68,5	-	12,22	12,2
Tecnico-operativa	-	4	4,0	2,50	101,58	104,1	11,58	124,08	135,7
Valori etici e cultura d'impresa	-	-	-	-	26,92	26,9	3,00	32,50	35,5
Altro	5	13	-	-	-	-	-	16,00	-
Totale	83	736	819	108	689	797	35	715	749

Escludendo le ore di formazione in affiancamento il monte ore di formazione erogata risulta essere pari a 699,38, con una media di 9,85 ore pro-capite.

Valutazione della formazione - Il gradimento dei corsi

Analogamente agli anni precedenti, nel 2023 Marche Multiservizi Falconara ha continuato a monitorare il gradimento dei partecipanti ai corsi attraverso la compilazione di un questionario anonimo, garantendo così trasparenza ed obiettività nella valutazione da parte dei dipendenti. Il valore ottenuto nel 2023 è stato di 4,63 su una scala da 1 a 5, registrando ancora un aumento rispetto all'anno precedente, che era di 4,54. Questo risultato evidenzia l'efficacia dei servizi forniti dai vari erogatori dei corsi, sottolineando la soddisfazione complessiva dei partecipanti.

La valutazione si articola su diversi aspetti, tra cui:

- **Obiettivi** | Conoscenza e raggiungimento degli obiettivi dichiarati dal corso.
- **Didattica e contenuti** | Metodologia didattica utilizzata, qualità dei contenuti e dei materiali forniti.
- **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** | Rispondenza alle aspettative, Incremento delle proprie conoscenze / competenze e applicabilità alla propria realtà lavorativa.

L'indice di gradimento è utile ai fini della scelta e del monitoraggio dei fornitori esterni utilizzati per l'erogazione dei corsi.

Salute e sicurezza del lavoro

MMS Falconara ha integrato al proprio Sistemi di gestione per la Qualità gli aspetti relativi alla gestione della salute e sicurezza dei lavoratori, sebbene non sia ancora in possesso di un sistema di gestione per la salute e sicurezza certificato. Il Datore di Lavoro è l'Amministratore Unico. L'Azienda definisce le azioni specifiche in ambito sicurezza all'interno di un Piano di miglioramento. Inoltre sono stati predisposti Piani specifici (Audit, Formazione, Verifiche luoghi di lavoro, Verifiche attività sul campo, Simulazioni emergenza, ecc.) che sono sottoposti all'approvazione dell'Amministratore Unico. Il Piano di miglioramento Livello sicurezza (PMLS) è redatto annualmente secondo le esigenze scaturite da eventi occorsi, da necessità di mitigare il livello di rischio, da rilevamenti e monitoraggi effettuati su attività e luoghi di lavoro. Lo stesso PMLS viene poi consuntivato a scadenza annuale. I Piani Audit, Formazione e Protocolli Sanitari sono redatti annualmente in collaborazione rispettivamente con il servizio Qualità, servizio formazione e Medico Competente. Anche i sopraccitati Piani sono consuntivati e riprogrammati annualmente e contribuiscono a fornire input per un miglioramento costante della salute e sicurezza sul lavoro.

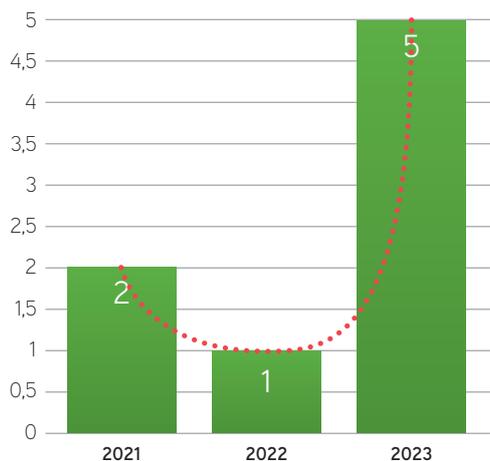
Individuazione dei pericoli e dei rischi

MMS Falconara individua i pericoli per i lavoratori ed effettua la valutazione dei rischi secondo metodologie descritte nel documento di valutazione del rischio, seguendo le normative di riferimento ove presenti. La valutazione dei rischi viene aggiornata sulla base di scadenze normative, di modifiche organizzative e di processi, dell'analisi degli infortuni o dei near miss, delle segnalazioni ricevute e dai risultati della sorveglianza sanitaria. Sulla base di tale valutazione – con l'obiettivo di ridurre al minimo i rischi per i lavoratori – vengono aggiornate le misure di prevenzione e protezione, definite azioni di miglioramento, adottate modifiche organizzative e aggiornate le procedure. I lavoratori contribuiscono attraverso segnalazioni, che possono essere fatte direttamente al Servizio di Prevenzione e Protezione, attraverso gli RLS. L'Azienda effettua un'analisi puntuale sugli infortuni, incidenti e near miss verificatisi, per valutarne le cause e definire le azioni correttive da adottare, con il coinvolgimento dei lavoratori e preposti, secondo quanto definito da una specifica procedura.

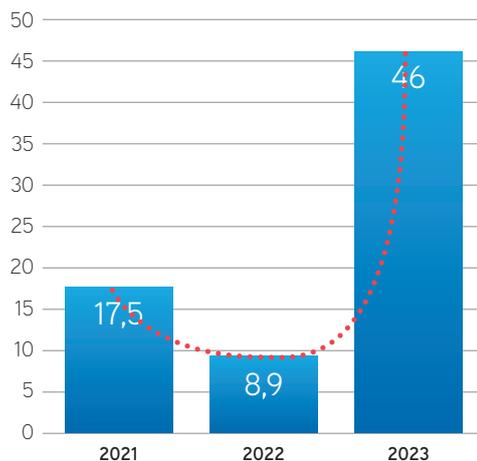
Il DVR, aggiornato nel mese di agosto 2023 rispetto alle scadenze delle valutazioni specialistiche, ad eventuali nuove mansioni e specializzazioni e a modifiche dei luoghi di lavoro, ed è stato approvato dall'Amministratore Unico.

Sede	Falconara	Anno 2023	
		eventi	giorni
Eventi per struttura	Magazzino	-	-
	Struttura Operativa Raccolta e Spazzamento	4	112
	Officina	1	40
	Nr Infortuni Servizi non Operativo	-	-
	Infortuni in Itinere	-	-
Ore lavorate e Dipendenti	Ore lavorate		108.404
	n° Dipendenti considerati nel calcolo		70
Totali	Numero infortuni totali		5
	Numero giorni assenza totali		152
	Numero giorni media assenza totali		30
Indici	Indice di frequenza		46,1
	Indice gravità		1,4
Ricadute	Ricadute anno in corso		-

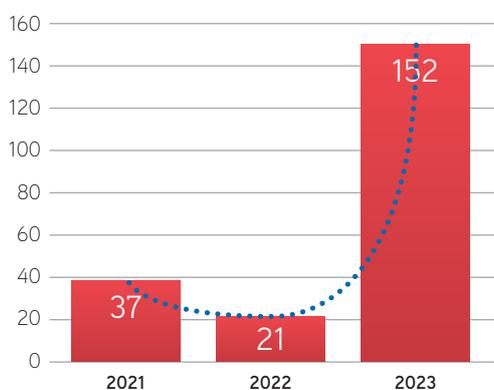
Numero infortuni 2023



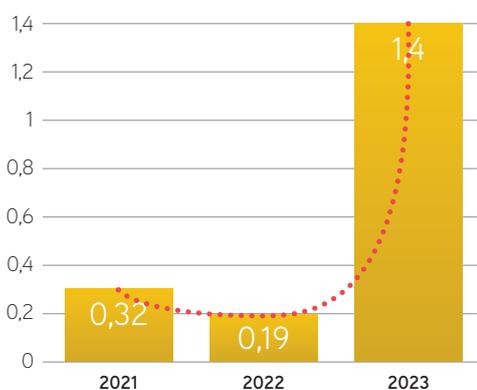
Indice di frequenza 2021-2023



Giorni di assenza 2023



Indice di gravità 2021-2023



L'andamento risulta negativo con un aumento di tutti gli indici rispetto al 2022:

- **l'indice di frequenza**, ovvero l'indice che misura il numero degli infortuni accaduti rispetto al monte ore lavorate, nell'ultimo anno è peggiorato, passando da un valore di 8,9 del 2022 ad un valore di 46 nel 2023;
- **l'indice di gravità**, ovvero l'indice che misura il numero di giornate di assenza per infortunio rispetto al monte ore lavorate, è anch'esso in aumento nell'ultimo anno, passando da un valore di 0,16 del 2022 ad un valore di 1,4 nel 2023.

Nell'anno 2023 situazioni e circostanze di difficile, se non impossibile, previsione in sede di valutazione dei rischi, hanno provocato infortuni per inaspettate carenze fisiche o per fatti derivanti dall'ambiente di lavoro esterno.

Servizio di medicina del lavoro

MMS ha affidato il servizio di sorveglianza sanitaria a un Medico Competente, in possesso delle qualifiche previste dalla normativa di riferimento, selezionato attraverso una procedura di selezione di Gruppo. Il Medico Competente, in stretta collaborazione con l'Ufficio Sicurezza, pianifica le visite mediche che svolge presso i locali aziendali, ad eccezione delle visite specialistiche che sono svolte presso ambulatori specializzati e con presenza di personale medico altamente qualificato. Il rispetto della Privacy dei lavoratori viene garantito secondo quanto definito in specifica procedura. Il Medico Competente invia report periodici delle visite svolte all'Ufficio Sicurezza, che valuta il rispetto degli obblighi normativi previsti, collabora con il Servizio di prevenzione e protezione e il Datore di Lavoro nella valutazione dei rischi e nella definizione dei progetti di promozione della salute. Nell'anno 2023 sono state effettuate: n. 79 visite mediche periodiche, preventive, n. 4 per rientro da malattia superiore a 60 gg, n. 2 visite straordinarie/su richiesta. Tra visite ordinarie e straordinarie si riscontra n. 1 inidoneità permanente, mentre sono state evidenziate n. 10 idoneità con limitazioni e/o prescrizioni. Sono stati, inoltre, effettuati n. 292 accertamenti sanitari (tossicologiche, esami ematochimici, VDT, spirometrie, audiometrie e specialistiche in genere).

Per il 2023 si è riscontrata n. 1 richiesta di malattia professionale ancora in attesa di giudizio da parte dell'INAIL.

Partecipazione dei lavoratori in materia di sicurezza sul lavoro

I lavoratori possono in qualsiasi momento rivolgersi all'Ufficio Sicurezza per confrontarsi su temi relativi alla salute e sicurezza sul lavoro, problemi e proposte di miglioramento, anche attraverso il RLS. Il Servizio di Prevenzione e Protezione coinvolge i lavoratori in occasione dei sopralluoghi sui luoghi di lavoro, della valutazione dei rischi, dell'analisi degli infortuni e dei near miss.

Indice dei contenuti GRI

Statement of use	Il Bilancio di sostenibilità di Marche Multiservizi Falconara S.r.l. relativo all'esercizio 2023 [01 gennaio - 31 dicembre 2023] è stato redatto secondo l'opzione di rendicontazione with reference to the GRI Standards (con riferimento ai GRI Standards).
GRI 1 adottati	GRI 1 Foundation 2021
GRI Sector Standards applicabili	Non disponibili

GRI Standards - Informativa generale

Informativa		Ubicazione	Note
Nr	Descrizione		
GRI 2 Informativa Generali - versione 2021			
L'organizzazione e le sue prassi di rendicontazione			
2.1	Dettagli organizzativi	1. Marche Multiservizi Falconara / Profilo e attività 1. Marche Multiservizi Falconara / La governance	
2.2	Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	Nota metodologica	
2.3	Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	Nota metodologica	
2.4	Revisione delle informazioni	Nota metodologica	
2.5	Assurance esterna	Relazione della società di revisione	
Attività e lavoratori			
2.6	Attività, catena del valore e altri rapporti di business	1. Marche Multiservizi Falconara / Profilo e attività 2. I servizi per il cittadino ed il territorio Igiene ambientale 2. I servizi per il cittadino ed il territorio Altri servizi	
2.7	Dipendenti	4. Le risorse umane Le persone di Marche Multiservizi Falconara	
Governance			
2.11	Presidente del massimo organo di governo	1. Marche Multiservizi Falconara/La governance	
2.16	Comunicazione delle criticità	1. Marche Multiservizi Falconara/La governance	
Strategia, politiche e prassi			
2.22	Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	Lettera agli stakeholder 1. Marche Multiservizi Falconara/Sostenibilità: l'impegno di MMS Falconara	

Informativa		Ubicazione	Note
Nr	Descrizione		
Governance			
2.23	Impegno in termini di policy	1. Marche Multiservizi Falconara/La governance	
2.24	Integrazione degli impegni in termini di policy	1. Marche Multiservizi Falconara/La governance	
2.27	Conformità a leggi e regolamenti	1. Marche Multiservizi Falconara/La governance	
Coinvolgimento degli stakeholder			
2.29	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	1. Marche Multiservizi Falconara/I temi materiali	

GRI Standards – Informativa Temi materiali / Indicatori specifici

La tabella riporta il riferimento ai GRI Topic Standards utilizzati per la rendicontazione dei temi materiali. Per una miglior comprensione del contenuto si evidenzia quanto segue:

- Gli standard riportati nella tabella sono quelli relativi alla rendicontazione dei temi materiali identificati.
- Ove non diversamente specificato, sono stati utilizzati i GRI Standards pubblicati nel 2016. Per l'informativa sui temi di prelievi idrici ed in materia di salute e sicurezza sul lavoro sono stati rispettivamente utilizzati gli standard GRI 303 Acqua e scarichi e GRI 403 Salute e sicurezza sul lavoro, pubblicati nel 2018. Relativamente all'informativa sui rifiuti è stata adottato lo standard GRI 306 Rifiuti, pubblicato nel 2020. In materia di rendicontazione delle tematiche fiscali è stato applicato il GRI 207 Imposte (2019).
- Standard di settore non disponibili.

Informativa		Ubicazione	Note
Nr	Descrizione		
GRI 3 Temi materiali - versione 2021			
3.1	Processo di determinazione dei temi materiali	Nota metodologica 1. Marche Multiservizi Falconara/I temi materiali	
3.2	Elenco di temi materiali	1. Marche Multiservizi Falconara/I temi materiali	
Tema materiale - Cambiamenti climatici, efficienza energetica e rinnovabili			
3.3	Gestione dei temi materiali	1. Marche Multiservizi Falconara/I temi materiali 2. I servizi per il cittadino ed il territorio I rifiuti prodotti e prelievi idrici	
Standard GRI specifici			
302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	2. I servizi per il cittadino ed il territorio I consumi energetici e le emissioni per la gestione dei servizi	

Informativa		Ubicazione	Note
Nr	Descrizione		
302-2	Energia consumata al di fuori dell'organizzazione	2. I servizi per il cittadino ed il territorio I consumi energetici e le emissioni per la gestione dei servizi	
302-3	Intensità energetica	2. I servizi per il cittadino ed il territorio I consumi energetici e le emissioni per la gestione dei servizi	
302-4	Riduzione del consumo di energia	2. I servizi per il cittadino ed il territorio I consumi energetici e le emissioni per la gestione dei servizi	
305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	2. I servizi per il cittadino ed il territorio I consumi energetici e le emissioni per la gestione dei servizi	
305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	2. I servizi per il cittadino ed il territorio I consumi energetici e le emissioni per la gestione dei servizi	
305-4	Intensità delle emissioni di gas a effetto serra (GHG)	2. I servizi per il cittadino ed il territorio I consumi energetici e le emissioni per la gestione dei servizi	
Tema materiale - Economia circolare			
3.3	Gestione dei temi materiali	1. L'impegno di Marche Multiservizi Gli impatti e i temi materiali di Marche Multiservizi 2. I servizi per il cittadino ed il territorio I rifiuti prodotti e prelievi idrici	
Standard GRI specifici			
306-1	Produzione di rifiuti e impatti significativi connessi ai rifiuti	2. I servizi per il cittadino ed il territorio I rifiuti prodotti e prelievi idrici	
306-2	Gestione degli impatti significativi connessi ai rifiuti	2. I servizi per il cittadino ed il territorio I rifiuti prodotti e prelievi idrici	
306-3	Rifiuti prodotti	2. I servizi per il cittadino ed il territorio I rifiuti prodotti e prelievi idrici	
306-4	Rifiuti non destinati a smaltimento	2. I servizi per il cittadino ed il territorio I rifiuti prodotti e prelievi idrici	
306-5	Rifiuti destinati allo smaltimento	2. I servizi per il cittadino ed il territorio I rifiuti prodotti e prelievi idrici	
Tema materiale - Sicurezza dati e privacy			
3.3	Gestione dei temi materiali	2. Una governance responsabile Modello di controllo e sistemi di gestione 3. L'impatto sul territorio/La comunicazione	
Standard GRI specifici			
418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	3. L'impatto sul territorio/La comunicazione	
Tema materiale - Sicurezza, costo e continuità del servizio fornito al cliente			
3.3	Gestione dei temi materiali	2. Una governance responsabile Modello di controllo e sistemi di gestione 2. I servizi per il cittadino ed il territorio	
Standard GRI specifici			
416-2	Episodi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi	2. I servizi per il cittadino ed il territorio	

Informativa		Ubicazione	Note
Nr	Descrizione		
Tema materiale - Qualità del servizio e relazioni con la clientela			
3.3	Gestione dei temi materiali	2. Una governance responsabile Modello di controllo e sistemi di gestione 2. I servizi per il cittadino ed il territorio	
Standard GRI specifici			
417-2	Episodi di non conformità in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	2. I servizi per il cittadino ed il territorio	
Tema materiale - Gestione della catena di fornitura			
3.3	Gestione dei temi materiali	2. Una governance responsabile Modello di controllo e sistemi di gestione 3. L'impatto sul territorio/I fornitori	
Standard GRI specifici			
308-1	Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali	3. L'impatto sul territorio/I fornitori	
414-1	Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali	3. L'impatto sul territorio/I fornitori	
Tema materiale - Sviluppo locale del territorio e inclusione sociale			
3.3	Gestione dei temi materiali	1. L'impegno di Marche Multiservizi/I servizi di MMS sul territorio 3. L'impatto sul territorio L'impatto economico - generazione e distribuzione di valore	
Standard GRI specifici			
203-1	Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati	3. L'impatto sul territorio L'impatto economico - generazione e distribuzione di valore	
203-2	Impatti economici indiretti significativi	3. L'impatto sul territorio L'impatto economico - generazione e distribuzione di valore	
204-1	Proporzione di spesa verso fornitori locali	3. L'impatto sul territorio/I fornitori	
413-1	Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locale, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo	3. L'impatto sul territorio/Le relazioni con i cittadini 3. L'impatto sul territorio/La comunicazione	
Tema materiale - Formazione e sviluppo professionale, retribuzione e incentivi			
3.3	Gestione dei temi materiali	2. Una governance responsabile Modello di controllo e sistemi di gestione 4. Le risorse umane/Le persone di Marche Multiservizi Falconara	
Standard GRI specifici			
401-1	Nuove assunzioni e turnover	4. Le risorse umane/Le persone di Marche Multiservizi Falconara	
401-3	Congedo parentale	4. Le risorse umane/Le persone di Marche Multiservizi Falconara	
404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	4. Le risorse umane/La formazione	
404-2	Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza alla transizione	4. Le risorse umane/La formazione	
404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle prestazioni e dello sviluppo di carriera	4. Le risorse umane/La formazione	

Informativa		Ubicazione	Note
Nr	Descrizione		
Tema materiale - Diversità			
3.3	Gestione dei temi materiali	2. Una governance responsabile Modello di controllo e sistemi di gestione 4. Le risorse umane/Le persone di Marche Multiservizi Falconara	
Standard GRI specifici			
405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	1. Marche Multiservizi Falconara/La governance 4. Le risorse umane/Le persone di Marche Multiservizi Falconara	
405-2	Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	4. Le risorse umane/Le persone di Marche Multiservizi Falconara	
406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	4. Le risorse umane/Le persone di Marche Multiservizi Falconara	
Tema materiale - Salute e sicurezza sul lavoro			
3.3	Gestione dei temi materiali	2. Una governance responsabile Modello di controllo e sistemi di gestione 4. Le risorse umane/Salute e sicurezza del lavoro	
Standard GRI specifici			
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	4. Le risorse umane/Salute e sicurezza del lavoro	
403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	4. Le risorse umane/Salute e sicurezza del lavoro	
403-3	Servizi di medicina sul lavoro	4. Le risorse umane/Salute e sicurezza del lavoro	
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	4. Le risorse umane/Salute e sicurezza del lavoro	
403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	4. Le risorse umane/Salute e sicurezza del lavoro	
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	4. Le risorse umane/Salute e sicurezza del lavoro	
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	4. Le risorse umane/Salute e sicurezza del lavoro	
403-8	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	4. Le risorse umane/Salute e sicurezza del lavoro	
403-9	Infortuni sul lavoro	4. Le risorse umane/Salute e sicurezza del lavoro	
403-10	Malattie professionali	4. Le risorse umane/Salute e sicurezza del lavoro	
Tema materiale - Cultura d'impresa			
3.3	Gestione dei temi materiali	2. Una governance responsabile Modello di controllo e sistemi di gestione	
Standard GRI specifici			
205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	1. Marche Multiservizi Falconara/La governance	
Tema materiale - Generazione e distribuzione valore economico			
3.3	Gestione dei temi materiali	1. L'impegno di Marche Multiservizi/I servizi di MMS sul territorio 3. L'impatto sul territorio L'impatto economico - generazione e distribuzione di valore	
Standard GRI specifici			
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	3. L'impatto sul territorio/L'impatto economico - generazione e distribuzione di valore	

Relazione della società di revisione indipendente sul Bilancio di sostenibilità

All'Amministratore unico di
Marche Multiservizi Falconara S.r.l.

Siamo stati incaricati di effettuare un esame limitato ("limited assurance engagement") del Bilancio di sostenibilità di Marche Multiservizi Falconara S.r.l. (di seguito "Marche Multiservizi Falconara", la "Società") chiuso al 31 dicembre 2023.

Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di sostenibilità

L'Amministratore unico di Marche Multiservizi Falconara è responsabile per la redazione del Bilancio di sostenibilità in conformità ai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti dal GRI - Global Reporting Initiative ("GRI Standards"), secondo l'opzione di rendicontazione with reference to the GRI Standards (con riferimento ai GRI Standards), come descritto nella Nota metodologica del Bilancio di sostenibilità.

L'Amministratore unico è altresì responsabile per quella parte del controllo interno da esso 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.

L'Amministratore unico è inoltre responsabile per la definizione degli obiettivi della Società in relazione alla performance di sostenibilità, nonché per l'identificazione degli stakeholder e degli aspetti significativi da rendicontare.

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza del Code of Ethics for Professional Accountants emesso dall'International Ethics Standards Board for Accountants, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale.

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

Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità del Bilancio di sostenibilità rispetto a quanto richiesto dai GRI Standards. Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri indicati nel "International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information" (di seguito anche "ISAE 3000 Revised"), emanato dall'International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB) per gli incarichi di limited assurance. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che il Bilancio di sostenibilità non contenga errori significativi.

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

Le procedure svolte sul Bilancio di sostenibilità si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della Società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nel Bilancio di sostenibilità, nonché analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1. analisi del processo di definizione dei temi rilevanti rendicontati nel Bilancio di sostenibilità, con riferimento alle modalità di analisi e comprensione del contesto di riferimento, identificazione, valutazione e prioritizzazione degli impatti effettivi e potenziali e alla validazione interna delle risultanze del processo;
2. comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel capitolo "Creazione e distribuzione di valore –performance economica-finanziaria" del Bilancio di sostenibilità e i dati e le informazioni inclusi nel Bilancio di esercizio;
3. comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nel Bilancio di sostenibilità.

In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione di Marche Multiservizi Falconara e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione del Bilancio di sostenibilità.

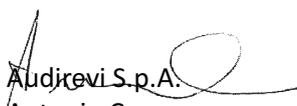
Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche della Società:

- a) 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.
- c) Per la sede di Falconara, che abbiamo selezionato sulla base delle relative attività, del contributo agli indicatori di prestazione ed ubicazione, abbiamo effettuato visite in loco e riunioni da remoto, nel corso delle quali ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali su base campionaria circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il Bilancio di sostenibilità di Marche Multiservizi Falconara relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2023 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dai GRI Standards, secondo l'opzione di rendicontazione with reference to the GRI Standards, come descritto nel paragrafo "Nota metodologica" del Bilancio di sostenibilità.

Milano, 19 aprile 2024


Audirevi S.p.A.
Antonio Cocco
Socio

A cura di
[Marche Multiservizi Falconara s.r.l.](#)

Progetto grafico, impaginazione
Orione. Cultura, lavoro e comunicazione snc / Brescia

MAGGIO 2024

