

Bilancio di sostenibilità 2017
sintesi

multiservizi



SPA

viva
servizi



multiservizi



SPA

viva
servizi



L'IDENTITÀ DI MULTISERVIZI SPA

Multiservizi è gestore unico del servizio idrico integrato nel territorio dell'Ambito Territoriale N. 2 "Marche Centro - Ancona", che comprende 43 Comuni, di cui 41 della provincia di Ancona e 2 della provincia di Macerata.



GESTIONE DEL SERVIZIO ACQUEDOTTO:

erogazione dell'acqua potabile e l'approvvigionamento e la cura delle condotte.



GESTIONE DEL SERVIZIO DI FOGNATURA E DEPURAZIONE:

collettamento e recupero delle acque di scarico che, trattate in appositi e complessi impianti dislocati sul territorio, vengono restituite all'ambiente, una volta eliminato completamente il carico inquinante sia organico che inorganico.

Multiservizi eroga il servizio idrico in favore di circa 400.600 abitanti residenti (dato al 31 dicembre 2017) distribuiti su un territorio di 1.835,5 kmq.

L'attività viene svolta presso la propria sede legale di Ancona e nelle sedi operative dislocate sul territorio di competenza; inoltre l'Azienda mette a disposizione degli utenti 14 sportelli distribuiti in modo capillare nelle due province servite.

Multiservizi svolge, infine, anche un'attività di laboratorio dedicata ad analisi chimiche e un'attività di smaltimento rifiuti mediante impianti di depurazione. Attraverso la società controllata al 55% Edma Reti Gas, Multiservizi gestisce anche la distribuzione del gas metano in 15 Comuni Soci. Inoltre, Multiservizi possiede il 10% della società Estra SpA, presente nei settori della vendita del gas metano, dell'energia elettrica ed in altre attività minori.



400.600

abitanti serviti



44

comuni soci



14

uffici clienti nel territorio



MISSION

Multiservizi è l'azienda dei servizi pubblici locali del territorio servito.

Per Multiservizi rispettare la sua forte identità di azienda radicata nel territorio e attenta alle esigenze delle comunità, significa:

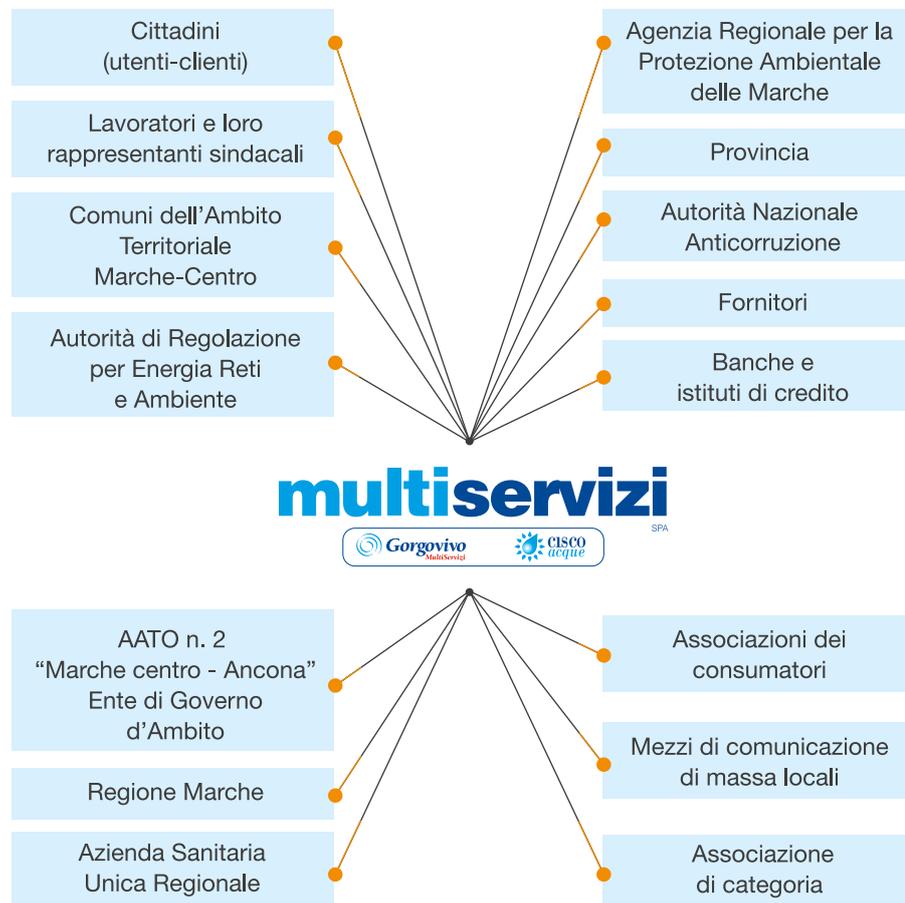
- Rispondere positivamente alle aspettative dei cittadini incentivando lo sviluppo sostenibile
- Garantire la fruibilità e la qualità della risorsa acqua
- Proteggere l'ambiente attraverso la realizzazione e la manutenzione di sistemi di collettamento delle acque e di depurazione
- Valorizzare il patrimonio di impianti e reti idriche e di esperienza acquisita nella gestione del servizio idrico integrato

I PRINCIPI E I VALORI

- Eguaglianza e Imparzialità di trattamento
- Continuità del servizio
- Costante attenzione ai bisogni del cittadino servito
- Centralità della persona
- Efficacia ed efficienza nella gestione
- Chiarezza e comprensibilità dei messaggi agli utenti
- Sostenibilità dell'uso della risorsa idrica e attenzione all'ambiente

GLI STAKEHOLDER

Multiservizi nello svolgimento della sua attività intrattiene rapporti con una molteplicità di soggetti portatori di interessi nei suoi confronti, con cui scambia beni, servizi e conoscenze.



LE STRATEGIE E GLI OBIETTIVI OPERATIVI

Le linee strategiche e gli obiettivi operativi di Multiservizi, quale ente affidatario “in house” del servizio idrico integrato, discendono dai documenti di pianificazione e programmazione predisposti dall’Ente di Governo d’Ambito:

- *il Piano d’Ambito* (contenente il programma degli interventi e il piano economico-finanziario);
- *il Disciplinare tecnico* (con indicazione degli standard tecnici e organizzativi del servizio idrico integrato).

A questi si aggiunge l’indirizzo del Piano di Tutela delle Acque: strumento di pianificazione regionale di lungo periodo, nel quale sono previsti gli interventi finalizzati a conseguire gli obiettivi di qualità dei corpi idrici, la tutela quali-quantitativa della risorsa idrica e a garantire un approvvigionamento idrico sostenibile.

Nel corso del 2016, l’Ente di Governo d’Ambito ha predisposto il Programma degli Interventi 2016-2019 -ai sensi delle disposizioni emanate dall’ARERA- contenente gli obiettivi della pianificazione e il dettaglio degli interventi programmati nel quadriennio 2016-2019 che guidano le azioni della Multiservizi. Gli obiettivi generali della pianificazione 2016-2019, individuati dall’Ente di Governo d’Ambito, sono i seguenti:

Assicurare un ragionevole livello di certezza di soddisfacimento del fabbisogno idropotabile anche attraverso gli interventi necessari per la difesa e la salvaguardia della risorsa idrica

Garantire la conformità delle acque destinate al consumo umano ai parametri di legge e dotazioni idriche adeguate, anche attraverso la riduzione delle perdite

Estendere e adeguare il servizio di raccolta dei reflui

Assicurare una forma di trattamento adeguata a tutti gli scarichi, nell’ottica del raggiungimento e mantenimento degli obiettivi di qualità ambientale dei corpi idrici recettori

Ottimizzare i processi, adeguando ed efficientando gli impianti in modo da minimizzare gli impatti e le pressioni sull’ambiente

Garantire un servizio di qualità, con il rispetto degli standard di legge nei rapporti con l’utenza finale

Il piano operativo annuale

Con le modalità previste nel Disciplinare Tecnico, Multiservizi redige annualmente il Piano Operativo Annuale (POA), nel quale sono esplicitati gli investimenti per l’anno successivo. Il POA contiene l’elenco completo e dettagliato degli interventi (comprensivo degli importi degli investimenti stimati per ogni intervento) aggregati per servizio ed eventuali variazioni alle spese previste dal Piano di Ambito. Il POA è trasmesso all’Ente di Governo d’Ambito. Il perseguimento degli obiettivi dichiarati nel piano è rendicontato nella relazione generale a consuntivo.

Gli obiettivi di comunicazione, di trasparenza e di gestione organizzativa

In conformità con quanto richiesto dall’Ente di Governo d’Ambito nella Convenzione di affidamento del servizio idrico integrato, Multiservizi risponde costantemente agli obiettivi di comunicazione, di trasparenza e di gestione organizzativa redigendo diversi documenti quali la Carta dei Servizi, il Regolamento del Servizio Idrico Integrato, il Documento Valutazione Rischi, il Piano di emergenza, il Piano di ricerca e riduzione delle perdite, il Piano di gestione delle interruzioni del servizio e il Piano di rilevamento delle utenze fognarie civili e industriali.



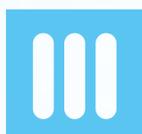
IL CICLO IDRICO INTEGRATO

Il servizio idrico integrato è costituito dall'insieme dei seguenti servizi pubblici



Servizio Acquedotto:

captazione, adduzione, e distribuzione di acqua potabile



Servizio Fognatura

raccolta e allontanamento in pubblica fognatura delle acque di scarico



Servizio Depurazione

eliminazione di sostanze inquinanti e restituzione all'ambiente

IL SERVIZIO DI ACQUEDOTTO

Il ciclo dell'acquedotto, che permette l'erogazione di acqua per uso potabile, è suddiviso in tre fasi:



La prima fase è quella dell'approvvigionamento della risorsa dalle falde e si avvale di un sistema di sorgenti e pozzi. Oltre il 90% del volume di approvvigionamento idrico è rappresentato da 182 sorgenti e il restante volume da 135 pozzi.

Tabella 1

Volumi di acqua prelevata dall'ambiente nella fase di approvvigionamento al 31 dicembre 2017

Anno	2017
Volumi di acqua prelevata dall'ambiente	47.922.233 m ³

La seconda fase è quella della potabilizzazione e della disinfezione, in cui l'acqua -con 172 impianti di disinfezione- viene sottoposta a trattamenti per renderla idonea al consumo umano. L'unico impianto di potabilizzazione è a servizio del volume captato da sorgenti e pozzi. I volumi captati dalla centrale di Gorgovivo, infatti, non hanno bisogno di potabilizzazione.

La distribuzione dell'acqua potabile -terza fase- avviene tramite un sistema di condotte interrate (reti adduttrici e distributrici), che porta l'acqua dagli impianti alle abitazioni o alle imprese. La rete primaria di condotte adduttrici si snoda all'interno del territorio d'influenza della Multiservizi raggiungendo una lunghezza complessiva di circa 991 km. Tale rete è a servizio dei 179 impianti di sollevamento che insieme ai 486 serbatoi di accumulo lavorano quotidianamente per compensare adeguatamente le variazioni

giornaliere delle richieste d'acqua delle utenze. Di notevole importanza è la capillare rete di condotte distributrici, per una lunghezza complessiva di circa 4.131 km, che consente il processo di distribuzione dell'acqua potabile alle utenze locali. L'intero flusso assicura una dotazione idrica potenziale pari a 338 litri per abitante al giorno.

Tabella 2

Volumi di acqua immessa nella rete idrica al giorno e dotazione idrica potenziale per abitante al giorno (anno 2017)

Anno	2017
Volumi di acqua immessa nella rete idrica	124.150 m ³ / giorno
Dotazione idrica potenziale per abitante	338 litri/giorno

I controlli sulle acque potabili

La qualità dell'acqua erogata viene costantemente verificata mediante controlli dei parametri chimici, fisici e batteriologici, sia nella fase di captazione (acqua delle sorgenti) che nella fase di distribuzione (acqua nelle reti idriche). Tali controlli sono svolti all'interno del laboratorio di analisi di Multiservizi. Queste procedure fanno sì che la fornitura di acqua potabile erogata dall'azienda possa vantare dei requisiti richiesti dalle normative nazionali ed europee per "l'acqua destinata al consumo umano".

Tabella 3

Numero di parametri analizzati in regime di autocontrollo delle acque potabili al 31 dicembre 2017

Anno	2017
Numero parametri analizzati nelle sorgenti	37.798
Numero parametri analizzati nelle reti idriche	60.258
Totale	98.056

All'attività di monitoraggio dei livelli qualitativi delle acque potabili svolta dall'azienda, va aggiunta l'attività di controllo e verifica effettuata dalle autorità sanitarie locali.

La manutenzione alle reti idriche

Al fine di preservare il deterioramento naturale delle reti adduttrici e distributrici, Multiservizi si impegna alla loro riqualificazione e alla sostituzione di vecchie tubazioni in cemento-amianto con tubi in PVC. In questa ottica, gli investimenti più rilevanti riguardano le attività di manutenzione per:

- la razionalizzazione del sistema idrico, che comporta la sostituzione di serbatoi di piccole dimensioni con serbatoi più grandi (in genere, un serbatoio sostituisce tre serbatoi piccoli);
- la razionalizzazione delle sorgenti soggette a variazione climatiche, che vengono eliminate per essere collegate a reti più grandi e meno problematiche;
- la sostituzione di reti obsolete.

A ciò si aggiunge la manutenzione ordinaria attuata per riparazioni in caso di perdite o per interventi vari (altre manutenzioni). Tra queste ultime vi rientrano alcune manutenzioni generiche e gli interventi su: spurghi, riduttori di pressione, saracinesche, protezioni catodiche e impianti antincendio pubblici.

Tabella 4

Numero di interventi di manutenzione e riparazione sulla rete idrica al 31 dicembre 2017

Anno	2017
Riparazione su perdita	3.670
Altre manutenzioni di rete	685
Totale	4.355



IL SERVIZIO DI FOGNATURA

Nel 2017, le infrastrutture del servizio fognatura sono rappresentate da circa 2.000 km di reti fognarie e da 236 impianti di sollevamento fognario. A tali infrastrutture si aggiungono impianti di scarico, sistemi di grigliatura e altri manufatti che consentono lo svolgimento del servizio. Il servizio fognatura si occupa di tutte le attività connesse:

- al rilascio delle autorizzazioni all'allaccio in pubblica fognatura, compresa la successiva verifica della corretta esecuzione delle opere;
- al rilascio di pareri sui progetti dei sottoservizi fognari relativi alle nuove urbanizzazioni, compresa la verifica della corretta esecuzione delle opere;
- alle verifiche finalizzate all'eventuale esenzione degli utenti dal pagamento della quota tariffa di fognatura e depurazione.

Tabella 5

Numero di autorizzazioni o pareri del servizio fognatura al 31 dicembre 2017

Anno	2017
Numero di autorizzazioni all'allaccio rilasciate	125
Numero di pareri tecnici sui progetti rilasciati (di accettabilità relativi a lottizzazioni)	1
Numero di pareri totali di esenzione dal pagamento	306
Totale	432

Il servizio fognatura si occupa anche degli scarichi industriali in pubblica fognatura, cioè di:

- rilascio dei pareri tecnici per la componente scarichi idrici nell'ambito delle istruttorie di Autorizzazione Unica Ambientale (A.U.A.);
- controllo analitico degli scarichi industriali;
- coordinamento della lettura dei contatori e dei misuratori installati sugli scarichi industriali e sui relativi punti di approvvigionamento diversi dal pubblico acquedotto;
- calcolo della quota tariffa di fognatura e depurazione degli scarichi industriali e relativa fatturazione.

Tabella 6

Numero di pareri tecnici per il rilascio di A.U.A. al 31 dicembre 2017

Anno	2017
Pareri tecnici rilasciati per il rilascio di A.U.A.	230

Tabella 7

Numero di campionamenti eseguiti sugli scarichi al 31 dicembre 2017

Anno	2017
Campionamenti eseguiti sugli scarichi industriali in pubblica fognatura	70

I controlli delle reti fognarie

Multiservizi assicura una costante attività di controllo delle reti fognarie in occasione di scarichi/immissioni anomale. In caso di reti fognarie miste con raccolta ed allontanamento in pubblica fognatura delle acque meteoriche di aree urbanizzate, Multiservizi garantisce il regolare deflusso delle acque meteoriche nei limiti della capacità delle reti stesse e controlla il regolare funzionamento degli scolmatori di pioggia al fine di evitare sversamenti accidentali nei corpi idrici superficiali.

Tabella 8

Numero di allagamenti e/o sversamenti dovute a anomalie/malfunzionamenti dei sistemi fognari al 31 dicembre 2017

Anno	2017
Numero di allagamenti e/o sversamenti fognari (n./100km)	2,49

L'attività di manutenzione delle reti fognarie

Le attività di manutenzione alla rete fognaria riguardano l'ispezione e la video-ispezione, la pulizia, la manutenzione e la riparazione delle condotte fognarie.

Tabella 9

Numero di infrastrutture e Km di rete fognaria georeferenziata e km di rete fognaria video-ispezionata al 31 dicembre 2017

Anno	2017
Numero di scaricatori di piena	398
Numero di sistemi di grigliatura lungo la rete fognaria	13
Numero di altri manufatti	17
km di rete fognaria georeferenziata	446
km di rete fognaria mista e/o nera soggetta a video-ispezione	34,61

Tabella 10

Km di rete fognaria realizzata, sostituita o risanata al 31 dicembre 2017

Anno	2017
km di rete realizzate, sostituite o risanate	16,45 km

Tabella 11

Numero di rotture sulle reti di fognatura per km di rete ispezionata al 31 dicembre 2017

Anno	2017
Numero di rotture	352,5 (n./100km)

Tabella 12

Numero di interventi di manutenzione delle infrastrutture fognarie al 31 dicembre 2017

Anno	2017
Riparazione tubazione e/o sfondamento	122
Interventi di riparazione, pulizia e spurgo effettuati a causa di sversamenti e fuoriuscita di liquami	28
Interventi di lavaggio e pulizia condotte	309
Totale	459

IL SERVIZIO DEPURAZIONE

Il servizio di depurazione delle acque garantisce che le acque affluenti dalla pubblica fognatura siano trattate da impianti – definiti impianti di depurazione - in modo da rispettare i limiti allo scarico prescritti dalle norme vigenti. In tale ambito, Multiservizi si occupa della gestione e manutenzione degli impianti di depurazione per il trattamento delle acque reflue urbane. Il servizio depurazione si occupa, inoltre, della gestione, manutenzione e pronto intervento delle stazioni di sollevamento dislocate lungo le reti fognarie del territorio. Tali stazioni di pompaggio (pari a 236) crescono di anno in anno a seguito della progressiva estensione dei sistemi di collettamento.

Allo stato attuale gli impianti di depurazione in gestione di Multiservizi sono 43, dislocati sui Comuni del territorio di riferimento. Alcuni impianti (Falconara, Jesi, Castelli, Camerano, Serra de Conti) sono di tipo consortile ovvero depurano le acque reflue di più Comuni mentre i restanti impianti sono dedicati alla depurazione dei reflui dei singoli territori comunali. Gli impianti di depurazione consentono la rimozione di alcune sostanze, quali COD (Richiesta Chimica di Ossigeno), Fosforo, Azoto, SST (Solidi Sospesi Totali). Il processo di rimozione attuato assicura livelli di qualità dell'acqua immessa nell'ambiente atti a preservare le risorse naturali e a garantire il rispetto dei dettati normativi.

Tutti gli impianti di depurazione sono in possesso dell'**Autorizzazione Unica Ambientale (A.U.A.)** - rilasciata ai sensi del D.P.R. 59/2013 -, fatta eccezione per i depuratori di Falconara e Jesi, i quali sono in possesso di **Autorizzazione Integrata Ambientale**, in quanto dedicati anche all'attività di trattamento rifiuti non pericolosi. Presso il depuratore di Jesi è presente anche un impianto consortile di essiccamento termico dei fanghi finalizzato a ridurre la quantità di fanghi prodotti dagli impianti in gestione da avviare successivamente a smaltimento o recupero.

Buona parte degli impianti di depurazione in gestione è dotata di sistemi di telecontrollo e di sistemi di automazione. I sistemi di telecontrollo consentono di monitorare l'impianto 24 ore su 24 ed attivare il servizio di pronto intervento, in caso di guasti o malfunzionamenti. I sistemi di automazione permettono l'ottimizzazione del funzionamento degli impianti.

I controlli sulle acque reflue

Multiservizi si preoccupa di garantire che le acque reflue restituite all'ambiente siano di qualità anche monitorando i parametri di processo e l'esecuzione di autocontrolli sugli scarichi degli impianti di depurazione. Gli autocontrolli avvengono presso il laboratorio analisi, interno all'azienda, con frequenza predefinita in relazione alla rilevanza dei vari impianti.

Nel 2017, il monitoraggio dei diversi parametri ha registrato un tasso di conformità di oltre il 98%.

Tabella 13

Numero di parametri analizzati in regime di autocontrollo delle acque reflue per tipologia al 31 dicembre 2017

Anno	2017
Numero di parametri controllati in entrata	7.661
Numero di parametri controllati in uscita	8.779
Totale	16.440

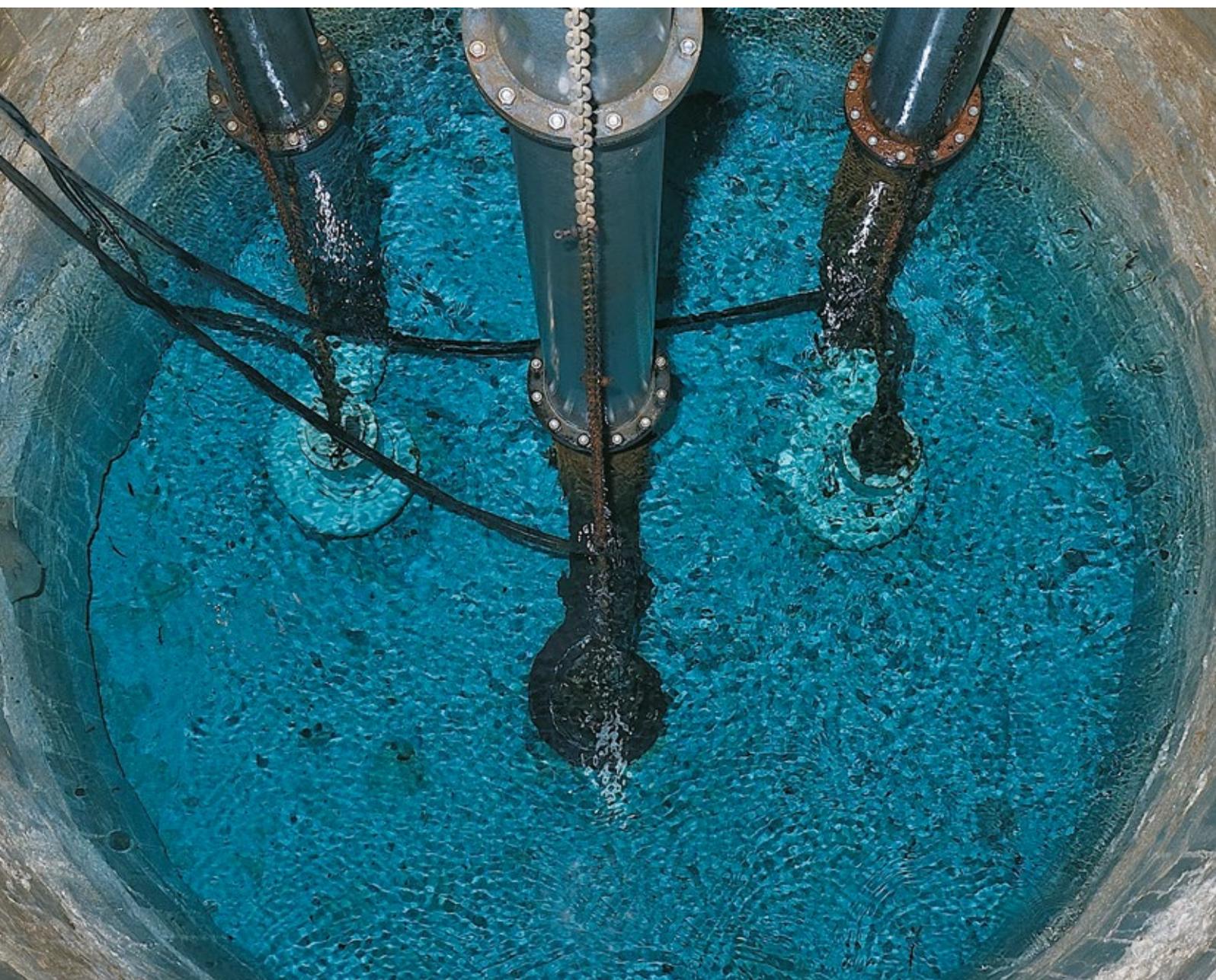
All'attività di monitoraggio del livello qualitativo delle acque reflue, sviluppata da Multiservizi, va aggiunta l'attività di verifica esercitata dall'ARPAM. L'ARPAM esegue periodici controlli sugli scarichi degli impianti di depurazione, con frequenze proporzionali alla rilevanza degli impianti stessi.

Tabella 14

Numero di controlli eseguiti sulle acque reflue dall'ARPAM e relativa percentuale di conformità 2017

Anno	2017
Numero di campionamenti effettuati dall'ARPAM	143
Percentuale di conformità sui campionamenti effettuati dall'ARPAM	91,61%
Percentuale di conformità sui parametri analizzati da ARPAM	>99%

Multiservizi esegue, ai sensi delle Autorizzazioni Integrate Ambientali, autocontrolli sulle varie matrici ambientali dei depuratori di Falconara e Jesi. Gli esiti di tali autocontrolli vengono poi trasmessi agli enti competenti (Provincia, ARPAM, Comune) determinando una gestione estremamente organizzata e trasparente dei suddetti impianti.



IL LABORATORIO ANALISI PER LE ATTIVITÀ DI LIBERO MERCATO

Il servizio di analisi chimiche del laboratorio aziendale, oltre che per l'attività di analisi delle acque potabili e delle acque reflue, effettuata in regime di autocontrollo, è anche aperto alle richieste del libero mercato. Il laboratorio analisi risponde alle richieste di quattro categorie di clienti quali: Aziende Municipalizzate, Privati, Comuni, Imprese sia per lo svolgimento di analisi su acque potabili che su acque reflue.

Tabella 15

Numero di clienti del laboratorio analisi in regime di libero mercato al 31 dicembre 2017

Anno	2017
Numero di clienti	11





LA RESPONSABILITÀ AMBIENTALE

L'attenzione verso l'ambiente e il patrimonio naturale guida le azioni di Multiservizi nella gestione del ciclo idrico integrato nel territorio di influenza dei 43 Comuni.

Le iniziative orientate alla gestione eco-efficiente della risorsa idrica si affiancano a una politica di utilizzo di materiali di qualità, di minimizzazione dei consumi energetici e di ottimizzazione nel trattamento dei rifiuti prodotti dall'attività aziendale.

L'USO DI MATERIALI DI QUALITÀ

In ottica di sostenibilità Multiservizi sceglie le proprie materie prime considerando l'impatto che esse possono avere sulla qualità dell'acqua potabile e delle acque reflue restituite all'ambiente, a valle dei processi di depurazione. La volontà di garantire la qualità dei servizi erogati guida la politica di Multiservizi del non utilizzo di materie rinnovabili.

Tabella 16

Quantità di materie prime e reagenti al 31 dicembre 2017

Anno	2017
Quantità di materie prime (sabbia, asfalti e stabilizzato) utilizzate per la manutenzione delle reti idriche (ton/annue)	7.016
Quantità di reagenti utilizzati per il servizio acquedotto (ton/annue)	98
Quantità di reagenti utilizzati per il servizio fognatura e depurazione (ton/annue)	1.113
Quantità di reagenti utilizzati per il servizio smaltimento rifiuti (ton/annue)	376
Totale	8.603



2.000

Km rete fognaria



43

Depuratori



5.200

Km rete acqua

A GESTIONE DEI RIFIUTI

Multiservizi, nel 2017, ha prodotto circa 24 Mln di kg di rifiuti. Quasi l'80% dei rifiuti prodotti sono rappresentati da fanghi di depurazione, sabbie e grigliati. Il restante 20% sono rifiuti derivanti dalle attività del servizio idrico integrato che, in relazione alla loro provenienza, si distinguono in:

- rifiuti da attività svolte presso impianti di depurazione presidiati e in altre sedi presidiate (laboratorio analisi; sede centrale; infrastrutture dei servizi acquedotto, fognatura, depurazione);
- rifiuti da attività di manutenzione delle reti (terre da scavo e altri materiali);
- rifiuti da attività svolte presso depuratori non presidiati, reti, sollevamenti, vasche di raccolta e in cantieri di lavoro (es: apparecchiature o materiali non riutilizzabili e/o danneggiati in maniera irre recuperabile);
- rifiuti da attività di pulizia manutentiva delle reti fognarie (per lo più derivanti da fosse settiche dei cittadini).

Figura 1

Peso totale dei rifiuti derivanti dalle attività di depurazione al 31 dicembre 2017

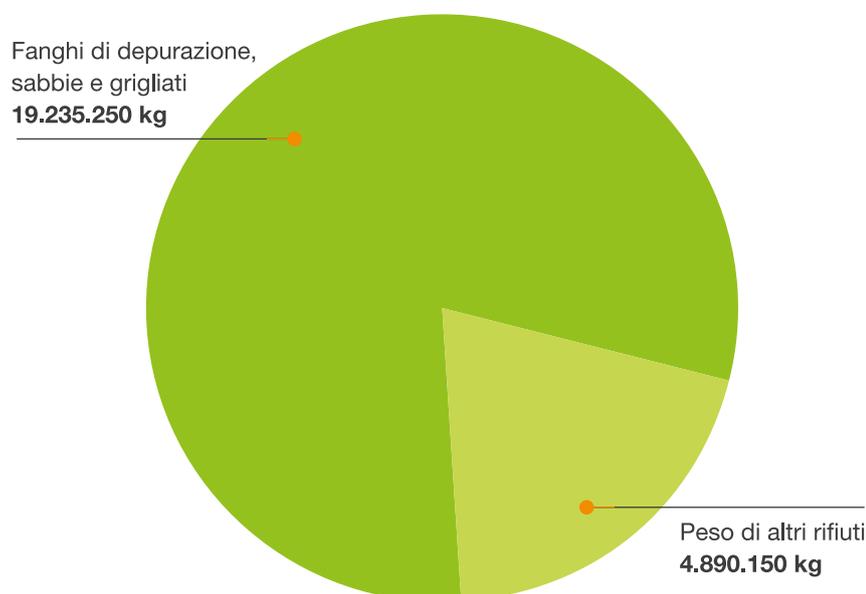


Tabella 17

Peso dei fanghi di deputazione, sabbie e grigliati al 31 dicembre 2017

Anno	2017
Fanghi di depurazione:	18.757.170 kg
<i>di cui fango dal trattamento delle acque reflue urbane (stato fisico solido)</i>	13.965.180 kg
<i>di cui fango dal trattamento delle acque reflue urbane (stato fisico liquido)</i>	3.886.740 kg
<i>di cui fango dal trattamento delle acque reflue industriali (stato fisico solido)</i>	905.250 kg
Sabbie	222.220 kg
Grigliati	255.860 kg
Totale	19.235.250 kg

Le modalità e i criteri di scelta dello smaltimento dei rifiuti, nonché gli adempimenti amministrativi, sono descritti nel Piano per la Gestione dei Rifiuti Prodotti dalle attività della Multiservizi spa. Lo smaltimento dei fanghi avviene nell'impianto di essiccamento dei fanghi di Jesi, che tratta circa 12.500 tonnellate di fanghi all'anno e consente la riduzione di circa un terzo del volume trattato.

LA GESTIONE DELLA BIODIVERSITÀ

L'unica zona protetta (zona parco) nel territorio coperto da Multiservizi è Portonovo, ove esiste un sistema a camere chiuse. Tutti gli scarichi vengono recapitati in vasche e ciò non comporta alcuno scarico a mare. Nell'area del depuratore di Jesi, nel 2000, è stato predisposto un sistema di fitodepurazione di affinamento.



La fitodepurazione ha ricostituito artificialmente degli habitat naturali dove hanno modo di svilupparsi piante, che a seconda delle specie e delle caratteristiche, permettono di realizzare un sistema di depurazione, fungendo da “filtri biologici”. La rimozione degli inquinanti avviene attraverso una serie di processi biologici, fisici e chimici dove la cooperazione tra le piante e i microorganismi riveste un ruolo predominante. Per questa installazione sono state messe a dimora oltre 100.000 piante di almeno 25 specie diverse alle quali si aggiungono quelle spontanee.

I CONSUMI IDRICI E ENERGETICI

Multiservizi opera al fine di preservare la risorsa idrica anche per quanto riguarda il proprio consumo idrico. Il consumo totale di acqua potabile dell'azienda, infatti, ha subito un decremento del 12% dal 2016 al 2017.

Tabella 18

Consumo complessivo di acqua potabile al 31 dicembre 2017

Anno	2017
Consumi di acqua potabile in azienda	178.544 m ³

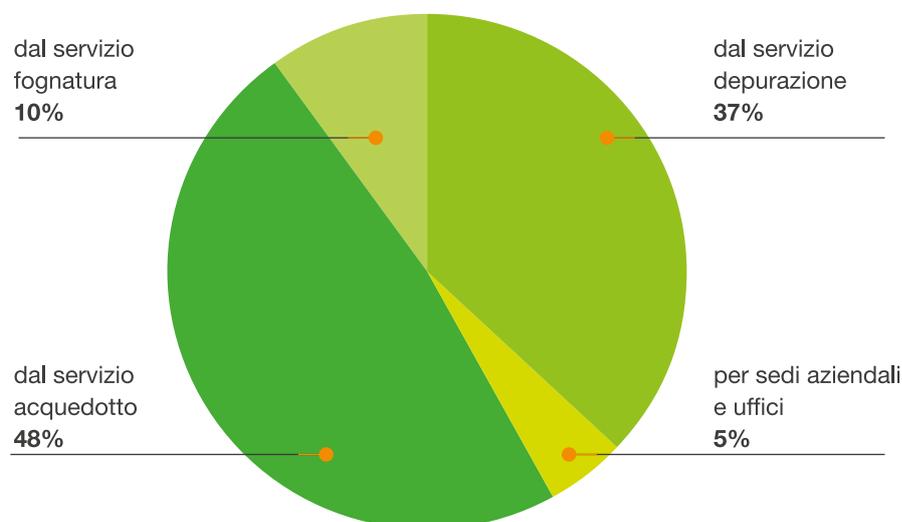
Il 70% circa del consumo energetico complessivo di Multiservizi è dovuto all'utilizzo di energia elettrica, mentre rappresentano fonti energetiche secondarie (30% nel 2017) il biogas, il metano, il teleriscaldamento, la benzina e il gasolio. Più della metà dei consumi da fonti secondarie (56% nel 2017) è rappresentata da consumo di gas naturale per essiccamento fanghi.

L'intero ciclo idrico integrato, gestito dalla Multiservizi, assorbe un consumo di energia elettrica pari a circa il 95% del totale aziendale; il restante è rappresentato dai consumi per le sedi aziendali e gli uffici (raffrescamento, acqua sanitaria, illuminazione sia interna che esterna, alimentazione del servizio informatico e dei relativi pc delle postazioni lavoro).



Figura 2

Percentuale sul totale dei consumi di energia elettrica per settore di utilizzo al 31 dicembre 2017



A tali consumi si aggiungono quelli per il funzionamento delle infrastrutture e degli impianti, pari a 39,1 GWh. Quest'ultimo valore comprende la quota di energia elettrica auto-prodotta da Multiservizi attraverso impianti da fonti rinnovabili (fotovoltaici ed idroelettrici). L'energia autoprodotta è consumata dall'azienda stessa, con conseguenti riduzioni dei quantitativi di energia acquistata sul libero mercato.



LE EMISSIONI DI GAS SERRA

La gestione del ciclo idrico integrato non comporta notevoli conseguenze in termini di emissioni di gas serra. Minimi quantitativi si possono ricondurre all'attività del servizio di depurazione, dalla quale derivano emissioni dirette e indirette. Le **emissioni indirette** sono limitate alle zone di essiccamento dei fanghi o alle zone anossiche dove c'è la formazione di biometano. Grazie ad un'attenta attività di Multiservizi, ad oggi la formazione di biometano è quasi del tutto eliminata. Le **emissioni dirette** sono rappresentate dai quantitativi di biogas prodotti negli impianti di depurazione a seguito della digestione anaerobica dei fanghi. Il biogas viene bruciato in loco negli impianti di depurazione, in apposite caldaie per riscaldare i fanghi come richiesto dal processo di trattamento. Al fine di utilizzare i biogas prodotti, Multiservizi sta svolgendo un apposito studio per la riattivazione del sistema di cogenerazione di energia elettrica che era stato sospeso a partire dal 2015.



LA RESPONSABILITÀ SOCIALE

UN'AZIENDA A SERVIZIO DEGLI UTENTI

A favore dei cittadini residenti nei 43 Comuni, Multiservizi ha attivato circa 220.000 utenze.

Tabella 19

Numero di utenze attive per tipologia al 31 dicembre 2017

Anno	2017
Uso domestico	183.699
Uso non domestico	28.709
Uso agricolo e allevamento	2.955
Uso comunale	2.469
Uso per bocche antincendio	1.512
Uso promiscuo	584
Totale utenze	219.928

Nel 2017, i volumi di acqua potabile erogata alle utenze sono pari a 28,5 Mln m³ di cui il 73% ad uso domestico e i restanti per uso industriale e per altri usi.

Il rapporto con l'utente

Il rapporto con l'utente inizia nella fase di richiesta di preventivo per l'attivazione di una nuova fornitura del servizio idrico e di fognatura e termina con la fase di disattivazione della fornitura a seguito di richiesta di cessazione del servizio. I dati principali sui tempi effettivi di queste fasi dimostrano che Multiservizi, nel 2017, ha registrato valori nettamente inferiori rispetto a quelli richiesti dallo standard.

Tabella 20

Tempi per le fasi di preventivazione, allacci e disattivazione della fornitura al 31 dicembre 2017

	Standard di qualità	Livello effettivo			
		Uso civ. domestico	Uso civ. non domestico	Altri Usi	Usi industriali con fognatura
Tempo massimo di attivazione	5 g.lav.	2,28 g.lav	1,87 g.lav	2,18 g.lav	2,88 g.lav
Tempo massimo di riattivazione o subentro	5 g.lav.	0,42 g.lav	1,5 g.lav	0,66 g.lav	0,5 g.lav
Tempo massimo disattivazione	7 g.lav.	3,24 g.lav	3,44 g.lav	3,04 g.lav	3,28 g.lav

Nel caso di allacciamento di nuova utenza fognaria Multiservizi assicura nel 99% dei casi il rilascio di autorizzazioni all'allaccio entro il tempo massimo di 50 giorni lavorativi. Multiservizi esegue a favore dei propri utenti anche lavori diversi dagli allacci, come ad esempio gli spostamenti dei misuratori, entro un massimo di 10 giorni.

 **366**
Dipendenti

 **219.928**
Utenze servite

La bolletta Multiservizi 2017 per una utenza domestica costituita da una famiglia tipo di 3 persone con un consumo medio di 150 mc/anno è pari a € 332,70.

Multiservizi opera a servizio del cittadino assicurando allo stesso la disponibilità di diversi canali di comunicazione e di accesso delle informazioni sul servizio idrico integrato, quali: sportelli aperti al pubblico (14 dislocati su tutto il territorio servito), sportello online call center e corrispondenza.

Tabella 21

Livelli standard di qualità di contatto con i clienti

	Standard di qualità	Tempo effettivo
Tempo medio di attesa	≤ 20 min.	15,02 min.
Livello del servizio telefonico	≥ 80%	87%

La gestione di reclami, richieste scritte di informazioni e richieste scritte di rettifica della fatturazione

Gli utenti possono presentare reclamo qualora riscontrino ritardi, inadempienze o in generale un cattivo funzionamento del servizio, nonché una qualsiasi violazione dei principi e delle prescrizioni fissate nella Carta dei servizi, nel Regolamento del Servizio e nel Contratto di fornitura.

Tabella 22

Livelli standard di qualità dei tempi di risposta ai reclami al 31 dicembre 2017

	Standard di qualità	Tempo effettivo
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti	20 gg.	10,27
Tempo massimo di risposta a richieste scritte di informazioni	20 gg.	7
Tempo massimo di risposta a richieste di rettifiche di fatturazione	20 gg.	11,81

La garanzia di un servizio continuo all'utente

Multiservizi fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni, 24 ore su 24, tutti i giorni dell'anno. Nel 2017, Multiservizi è riuscita a garantire che nel 91% delle prestazioni di pronto intervento in caso di pericolo su utenze per uso civile domestico, il personale incaricato dall'azienda arrivi sul luogo entro 2 ore dall'inizio della conversazione con l'operatore di centralino. Per le restanti tipologie di utenze, l'arrivo entro 2 ore dalla chiamata di pronto intervento è garantito nel 100% dei casi. Nel caso specifico di disservizi (sversamenti, fuoriuscita di liquami o disservizi con pericolo per l'utenza) Multiservizi interviene il più delle volte tempestivamente. Per quanto riguarda gli interventi programmati, in caso di disservizi di durata superiore alle 3 ore, con sospensione dell'erogazione dell'acqua potabile, Multiservizi dà un preavviso di almeno 48 ore. La durata delle interruzioni in genere è contenuta in 12 - 24 ore.

Tabella 23

Percentuale di interventi entro 24 ore al 31 dicembre 2017

Anno	2017
Percentuale di interventi effettuati a causa di sversamenti e fuoriuscita di liquami entro le 24 h	96,4%

L'ATTENZIONE AL PERSONALE

Il personale della Multiservizi, nel 2017, è pari a 366 dipendenti. Il 45% dell'organico è inquadrato nella categoria operai, il 50% nella categoria impiegati, i restanti dipendenti della Multiservizi appartengono alle categorie quadri e dirigenti. Quasi la totalità è assunta con contratto full time: nel 2017, solo il 2,2% dei dipendenti presenta un contratto part-time. Il 7% del personale rientra all'interno delle categorie protette.

Nel 2017, il 74% del personale aziendale è di sesso maschile. In prevalenza i lavoratori hanno un'età media compresa tra i 30 e i 50 anni, seppur con alcune differenze all'interno dei singoli profili professionali. Il 97% dei dipendenti proviene dai Comuni della Provincia di Ancona (dato stabile nell'ultimo biennio) a dimostrazione di un forte radicamento dell'azienda nel territorio di interesse dei servizi prestati. Coloro che provengono da fuori provincia nella quasi totalità dei casi sono residenti nel territorio regionale.

Tabella 24

Numero di dipendenti per profilo professionale al 31 dicembre 2017

	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Operai	Totale
Maschi	5	6	94	166	271
Femmine	2	1	92	0	95
Totale	7	7	186	166	366

Nel 2017, l'azienda ha effettuato 9 nuove assunzioni; contestualmente 13 lavoratori sono usciti per pensionamento, licenziamento o scadenza del contratto a termine. Multiservizi mostra una politica del personale orientata alla continuità e stabilità lavorativa. Al termine del 2017, infatti, si evidenzia che il 77% del personale lavora per l'azienda da oltre 11 anni.

La sicurezza e la salute nei luoghi di lavoro

L'azienda assicura un sistema di salute e sicurezza ai propri dipendenti nei luoghi di lavoro conforme al Documento di Valutazione dei Rischi (DVR) per la protezione e prevenzione antinfortunistica dei lavoratori.

Lo svolgimento delle attività lavorative in Multiservizi non comporta un'alta incidenza o un alto rischio di malattie specifiche. A testimonianza di tale fattore nonché dell'alta fidelizzazione del personale, il tasso di giorni persi per infortuni e malattie professionali e il tasso di assenteismo presentano valori prossimi allo zero e in netta diminuzione negli ultimi due anni (entrambi i valori si sono dimezzati). In costante diminuzione le ore totali per infortuni per dipendente (-82% dal 2004 ad 2017): il dato è passato da 14,8 h a 2,6 h dal 2004 al 2017.



La formazione

Multiservizi considera la formazione e l'aggiornamento professionale dei propri lavoratori un elemento fondamentale della gestione del personale. Nel 2017, Multiservizi ha erogato quasi 5.000 ore di formazione ai propri dipendenti. Mediamente a ciascun dipendente sono state erogate circa 13,5 ore di formazione. I maggiori ambiti formativi hanno riguardato: la sicurezza sul lavoro, il corretto comportamento nell'uso dei Dispositivi di Protezione Individuale (DPI), l'aggiornamento dei sistemi informativi, la tutela ambientale, gli aggiornamenti di natura tecnico-professionale e amministrativo-contabile, aggiornamenti normativi.

Tabella 25

Numero di corsi di formazione distinti per profilo professionale al 31 dicembre 2017

Anno	2017
Dirigenti	18
Quadri	19
Impiegati	270
Operai	302
Totale	609

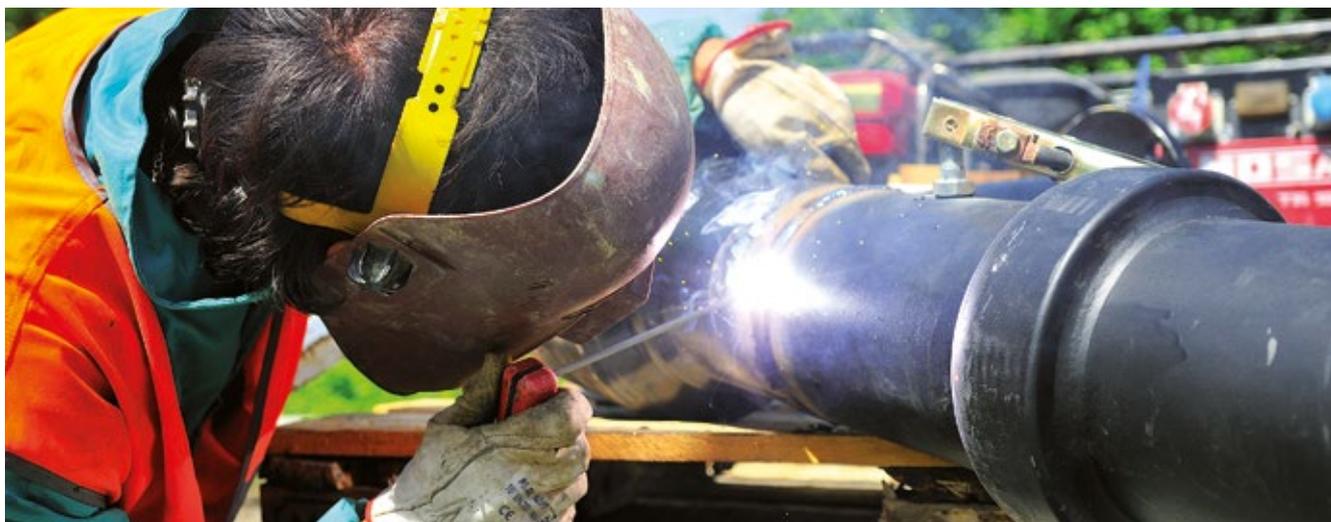
Le politiche di remunerazione e di incentivazione del personale

Il sistema di retribuzione in Multiservizi è conforme a quanto previsto dai Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro - CCNL (CCNL Gas Acqua; CCNL Confervizi/Federmanager per i dirigenti). La remunerazione del personale dipendente si compone di: retribuzione minima stabilita dai CCNL; eventuali superminimi; retribuzione variabile incentivante (correlata ad obiettivi di carattere economico, gestionale e di qualità); eventuali fringe benefit. Nel 2017, il compenso totale annuo medio per tutti i dipendenti è pari € 34.963.

La previdenza complementare

I CCNL applicati dalla Multiservizi prevedono la possibilità da parte del personale di aderire a fondi di previdenza complementare di categoria quali Previdai (per i Dirigenti) e Fondo Pegaso (per i Quadri, Impiegati e Operai). Nel 2017, tutti i dirigenti aziendali aderiscono al fondo di previdenza complementare *Previdai* mentre circa il 63% delle restanti categorie professionali (quadri, impiegati e operai) ha optato per il *Fondo Pegaso*. Solo pochi dipendenti hanno scelto volontariamente di aderire ad altri fondi presenti sul mercato. Nel corso del 2017 Multiservizi, ha istituito un Piano di Welfare individuale, rivolto alla generalità dei dipendenti. Il Piano Welfare individuale, su libera scelta del lavoratore, potrà essere utilizzato, nell'anno 2018, in sostituzione totale o parziale dell'erogazione in denaro del premio di risultato 2017.





I RAPPORTI CON I FORNITORI DI BENI E DI SERVIZI

Multiservizi affida i propri contratti nel rispetto dei principi di economicità, efficacia, imparzialità, parità di trattamento, concorrenzialità, trasparenza, proporzionalità, rotazione, pubblicità come previsto dal Codice dei Contratti Pubblici. Nell'ultimo biennio Multiservizi ha affidato esclusivamente appalti sotto soglia comunitaria, cioè di importo inferiore a € 443.000 per gli appalti di forniture e di servizi o di importo inferiore a € 5.548.000 euro per gli appalti di lavori.

Nel 2017, le forniture di beni e servizi e i lavori affidati ammontano a circa € 21,1 Mln.

Tabella 26

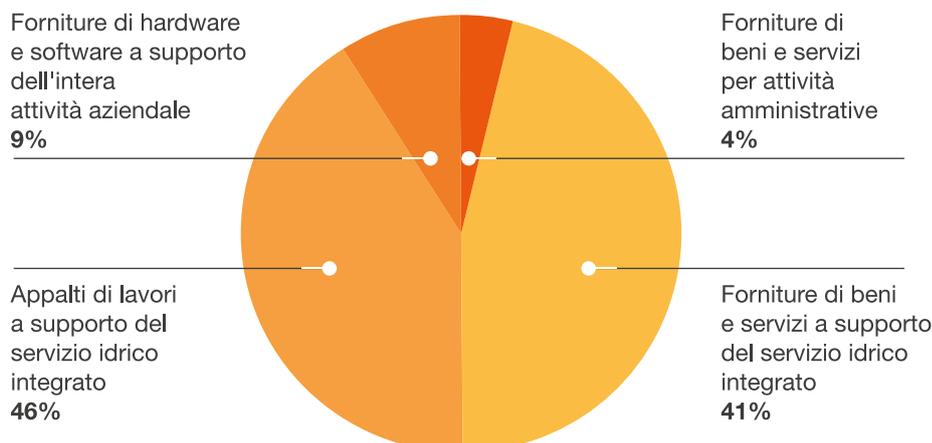
Importo di appalti di forniture di beni e servizi e di lavori al 31 dicembre 2017

Anno	2017
Forniture di beni e servizi	€ 11.434.882
Appalti di lavori	€ 9.661.074
Totale	€ 21.095.956

Nel 2017, l'87% degli appalti di forniture di beni e servizi e di lavori sono stati affidati per attività di manutenzione (ordinaria o straordinaria) del complesso delle infrastrutture del servizio idrico integrato (reti, serbatoi, depuratori, etc.) o estensione/rinnovamenti delle reti idriche e fognarie. Il restante 13% ha riguardato la fornitura di beni e servizi di natura informatica e amministrativa.

Figura 3

Percentuale sul totale degli appalti di forniture di beni e servizi e di lavori per destinazione al 31 dicembre 2017



L'IMPEGNO E LA SOLIDARIETÀ VERSO LA COLLETTIVITÀ

Multiservizi è fortemente legata ai territori di cui fa parte e presta particolare attenzione alle necessità che questi esprimono, rendendosi disponibile a sostenere concretamente le necessità locali dei Comuni serviti.

Le iniziative con le scuole del territorio

Nel 2017 Multiservizi ha organizzato il **Progetto Scuola “In viaggio alle sorgenti”**, che prevede diverse visite guidate agli impianti di depurazione e alle sorgenti. Tali visite sono aperte agli studenti delle scuole elementari e medie. Circa 300 studenti, alcuni anche universitari, hanno visitato gli impianti di depurazione di Jesi e Ancona, mentre hanno partecipato al progetto scuola circa 1.200 ragazzi, 58 classi e 12 Comuni del territorio. A conclusione del Progetto, è stato organizzato un evento finale con premiazione del Concorso “Impara, Prova, Gira”. Sempre confermando l’attenzione verso gli studenti, nel maggio 2017, Multiservizi ha accolto una **delegazione del gruppo di studenti della Ohio Business School**. In questa occasione l’azienda ha presentato la propria organizzazione e le attività del ciclo idrico integrato: un dibattito formativo ha arricchito questo incontro.

Le iniziative di comunicazione

Per testimoniare l’impegno quotidiano nella gestione pubblica ed efficiente dell’acqua e al fine di promuovere l’educazione all’uso responsabile della risorsa idrica, Multiservizi ha investito diverse risorse per promuovere una comunicazione quanto più efficace possibile. Tra le iniziative, assume rilievo la celebrazione della **Giornata Mondiale dell’acqua**, tenutasi ad Ancona, presso l’Informagiovani.

Altri eventi sono stati organizzati in collaborazione con i Comuni del territorio. Tra i più rilevanti:

- “FOSFORO”, la festa della scienza a Senigallia;
- l’evento “Da Acqua ad Acqua”, destinato all’accoglienza per lo sbarco dei primi croceristi. In quest’ultima occasione Multiservizi ha offerto loro acqua di sorgente;
- l’incontro dedicato alla conoscenza e al risparmio dell’acqua del rubinetto, presso il comune di Jesi, al corso di economia domestica organizzato in collaborazione con il Centro Servizi per l’Integrazione Sociale.

Da alcuni anni, inoltre, Multiservizi promuove iniziative di sensibilizzazione inerenti al tema dell’utilizzo consapevole dell’acqua e del suo ruolo come alimento. La Campagna bevi l’acqua dal rubinetto è una delle testimonianze di tale impegno.

La diffusione e l’impegno di Multiservizi verso tutti i suoi stakeholder, ed in particolare verso la comunità in cui opera, avviene anche tramite l’utilizzo dei diversi canali di comunicazione utilizzati dalla società. L’obiettivo è quello di informare comunità e istituzioni sulla fornitura del servizio e sulla qualità dell’acqua erogata.

Figura 4

I canali di comunicazione (anno 2017)



Le iniziative di solidarietà

Multiservizi ha mostrato il proprio impegno di vicinanza al territorio, non solo locale, in occasione degli eventi sismici degli ultimi anni. A seguito dei terremoti di agosto e ottobre 2016, Multiservizi ha comunicato alla Confservizi/Cispel Marche (operante nell'ambito della protezione civile) la propria disponibilità in termini di personale e mezzi da inviare nelle zone terremotate. In aggiunta, nei giorni dell'emergenza del terremoto dell'ottobre 2016, Multiservizi ha prestato il proprio aiuto mediante le seguenti attività:

- il confezionamento da parte del personale Multiservizi di Serra San Quirico (e consegna in loco) di circa 7.000 buste di acqua potabile presso Ussita, Visso, Castel Sant'Angelo sul Nera, Sefro, Camerino;
- la fornitura di un personal computer portatile, messo a disposizione della Protezione Civile, per la postazione mobile di gestione delle emergenze istituita presso il Contram di Camerino;
- l'attività di 3 dipendenti operativi della 'rete', che hanno prestato servizio di protezione civile per supportare le emergenze idriche successive agli eventi sismici presso Comuni dell'ascolano (Pescara del Tronto e limitrofi) per un periodo di circa 2 settimane.

Si aggiungono a ciò i necessari interventi, gestiti dalla Multiservizi, sulle reti dei 3 Comuni territorialmente colpiti dall'evento dell'ottobre 2016: Fabriano, Matelica e Esanatoglia.





L'IMPATTO ECONOMICO DELLE ATTIVITÀ

GLI INVESTIMENTI SUL TERRITORIO

Negli anni, Multiservizi ha operato allo scopo di garantire il servizio idrico integrato a tutto il territorio: opere di bonifica, costruzioni di nuove infrastrutture (condotte, depuratori, collettori) o sostituzioni di quelle esistenti rappresentano l'oggetto dei principali investimenti effettuati. Gli investimenti, nel 2017, sono pari a quasi € 21,6 Mln (pari a € 98,15 per singolo utente). Gli interventi hanno riguardato tutti i 43 Comuni del territorio di competenza di Multiservizi, da quelli di maggiori dimensioni a quelli più piccoli. Una quota del 9% ha riguardato investimenti per il servizio idrico integrato nel suo complesso non riconducibili al singolo comune beneficiario, ma finalizzati all'ottimizzazione del servizio.

Tabella 27

Tabella 27 Valore investimenti sul territorio complessivo e per utente al 31 dicembre 2017

Anno	2017
Investimenti complessivi	€ 21.586.193
Investimenti per utente	€ 98,15

Tabella 28

Ripartizione investimenti per settori di attività al 31 dicembre 2017

Anno	2017
Servizio acquedotto	€ 7.645.040
Servizio fognatura	€ 5.744.892
Servizio depurazione	€ 3.625.487
Servizio Idrico Integrato	€ 556.051
Altre attività idriche	€ 11.984
Produzione energia	€ 29.902
Attività no-core	€ 4.451
Comune a più servizi	€ 3.968.386
Totale	€ 21.586.193



21.586.193

Investimenti



44.602.895

Totale valore aggiunto



I PRINCIPALI RISULTATI DELLA GESTIONE OPERATIVA

I ricavi della Multiservizi derivano, prioritariamente, dalla fornitura del servizio idrico integrato. Solo in minima parte (5%) sono derivanti dall'erogazione di prestazioni e servizi definiti "no-core". Tra questi ultimi si annoverano servizi commerciali, amministrativi, informatici e tecnici, analisi di laboratorio, vendita di energia elettrica da fonti rinnovabili, fornitura della linea acque, distribuzione di acqua a scopi industriali e altre prestazioni minori. Nel 2017, Multiservizi ha ottenuto dalla propria gestione un risultato positivo pari a € 10.421.633.

Tabella 29

Conto Economico riclassificato al Valore aggiunto al 31 dicembre 2017

Anno	2017
RICAVI NETTI DI VENDITA	€ 68.471.748
Vendite e prestazioni	€ 63.385.421
Altri ricavi e proventi	€ 5.086.327
- COSTI OPERATIVI	€ 23.868.853
Acquisti di materia prima	€ 289.198
Altri acquisti netti e servizi	€ 16.175.971
Oneri per godimento beni di terzi	€ 5.500.617
Oneri diversi di gestione	€ 1.903.067
= VALORE AGGIUNTO	€ 44.602.895
- costi per il personale netto	€ 14.711.675
= MARGINE OPERATIVO LORDO (MOL) o EBITDA	€ 29.891.220
- ammortamenti beni immateriali	€ 1.408.968
- ammortamenti beni materiali	€ 12.817.475
- altri accantonamenti	€ 3.446.519
= RISULTATO OPERATIVO (Ro) o EBIT	€ 12.218.258
Saldo gestione finanziaria	€ 433.848
Saldo rettifiche di valore attività e passività finanziarie	€ 0
= REDDITO ANTE IMPOSTE	€ 12.652.106
- imposte esercizio (correnti, differite, anticipate)	€ 2.230.443
= REDDITO NETTO DELL'ESERCIZIO (Rn)	€ 10.421.663

Oltre ad un risultato economico positivo, Multiservizi presenta una gestione virtuosa in termini di liquidità: grazie alla gestione dell'attività operativa, dell'attività di investimento e di finanziamento, l'azienda è riuscita ad aumentare del 13,5% le disponibilità liquide in due anni (dall'inizio del 2016 al termine del 2017).



IL VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO

Per la gestione del servizio idrico integrato, Multiservizi ha a disposizione risorse pubbliche e private che provengono dai cittadini (tariffe pagate) e dai Comuni soci (contributi). Le risorse economiche sono sostanzialmente impiegate per l'acquisto di beni e servizi, per la remunerazione del personale dipendente e per la copertura delle posizioni debitorie.

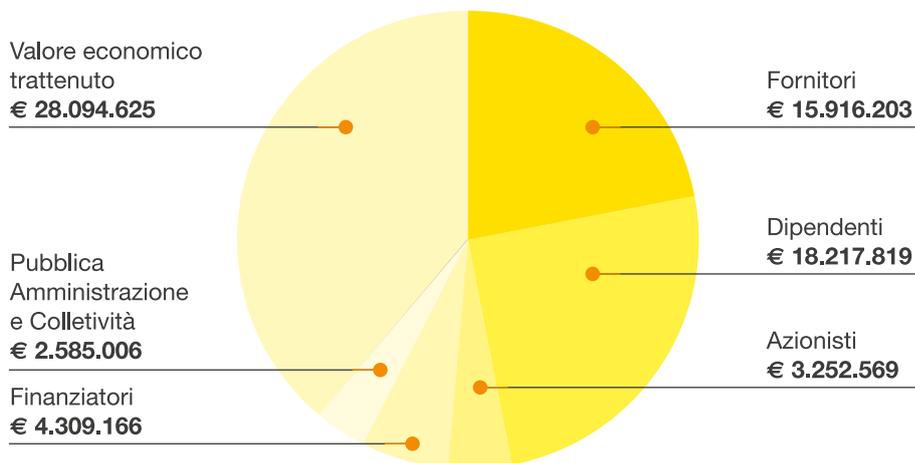
Vista la natura dell'azienda è importante focalizzarsi sui valori economici distribuiti ai diversi stakeholder (fornitori di beni e servizi, dipendenti, azionisti, Pubblica Amministrazione, ecc.) piuttosto che sul solo valore da essa creato.

La somma del valore economico distribuito ai portatori di interessi (pari a € 44,3 Mln) e di quello trattenuto dall'azienda (pari a € 28,1 Mln) -ammortamenti, svalutazioni e utile d'esercizio- formano il valore economico generato complessivo, pari a € 72,4 Mln. Quest'ultimo è dato dall'insieme delle componenti positive di reddito registrate, nel 2017, e originate principalmente dalle operazioni di vendita di beni e servizi dietro il corrispettivo di un prezzo. Al netto del valore trattenuto, il valore economico generato è distribuito ai dipendenti per le retribuzioni (salari e stipendi, oneri previdenziali, assegni, buoni pasto e trasferte per corsi; per il 25%), ai fornitori per costi operativi (acquisti, servizi, godimento di beni di terzi; per il 22%), ai finanziatori per oneri finanziari e commissioni bancarie (per il 5,5%) e agli azionisti per canoni di concessione (per il 4,5%), e il restante alla collettività per liberalità e sponsorizzazioni e alla Pubblica Amministrazione (per imposte e tasse).

Figura 5

Valore economico trattenuto e distribuito nel 2017

Valore economico distribuito a:



GLI OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Oltre a quanto indicato nei documenti di pianificazione e programmazione dell'Ente di Governo d'Ambito, Multiservizi si impegna a migliorare costantemente la gestione dell'attività aziendale a beneficio di tutti i suoi stakeholder. In questa prospettiva, sono state pianificate una serie di azioni migliorative in specifici ambiti gestionali da attuare già a partire dal 2018.

OBIETTIVO

DESCRIZIONE DELL'AZIONE DI MIGLIORAMENTO

Creazione del sistema di risk assesment aziendale

E' previsto l'ampliamento e l'approfondimento del modello di organizzazione e controllo per il monitoraggio dei rischi. Verrà svolta un'analisi strutturata preliminare proprio sulle varie tipologie di rischi a cui è sottoposta Multiservizi al fine di poter effettuare in futuro una valutazione generale dei rischi d'impresa. Al termine di questa analisi preliminare l'azienda ha intenzione di predisporre un sistema di risk management gestito da un Risk Management Team. Inoltre, per effettuare verifiche ed analisi specifiche indirizzate a controlli più di tipo funzionale che di risk assessment, verrà istituita una funzione di auditing interno alle dirette dipendenze del Consiglio di Amministrazione.

Riduzione delle perdite idriche

In merito alla riduzione delle perdite idriche, Multiservizi ha programmato la riduzione di due punti percentuali delle perdite idriche lineari. Al fine di contenere l'entità delle dispersioni a livelli sempre più bassi e rispettare quanto richiesto da ARERA, Multiservizi sta lavorando a due progetti che riguardano la ricerca satellitare delle perdite (pre-localizzazione) e la distrettualizzazione della rete acquedotto.

Ottimizzazione della gestione rifiuti

Defecazione dei fanghi

Sono previsti studi per individuare modalità di trasformazione dei fanghi in ammendante (defecazione dei fanghi). Tale lavorazione sui fanghi permette di eliminare la fase di essiccamento poiché le tecnologie disponibili al momento sono previste solo per il fango in stato liquido.

Ampliamento del programma di welfare aziendale

Multiservizi si impegna ad ampliare il programma di welfare aziendale prevedendo anche un fondo assicurativo dedicato al sussidio dei dipendenti e dei loro familiari in caso di malattie e infortuni gravi.

Miglioramento della comunicazione verso il cittadino

Al fine di garantire una attenzione sempre maggiore al cittadino, Multiservizi ha previsto l'inserimento di una nuova figura di addetto stampa, impegnato nella cura della comunicazione quotidiana al cittadino. Sono inoltre previste nuove iniziative di tipo comunicazionale quali: piattaforma on line e i pad per registrare e monitorare la soddisfazione del cliente/utente.

Nel 2018 l'azienda si è impegnata a redigere e pubblicare il primo Bilancio di Sostenibilità. È intenzione dell'azienda incrementare la tipologia di informazioni quali-quantitative da inserire nel Bilancio di Sostenibilità degli anni successivi, al fine di accrescere la trasparenza e la chiarezza informativa.

Mantenimento della massima attenzione in materia di sicurezza

La valutazione dei rischi sui luoghi di lavoro

In ambito sicurezza Multiservizi intende continuare uno studio per la valutazione del rischio, sugli impianti per l'esposizione alle scariche atmosferiche. Altra attività di studio che l'azienda intende continuare riguarda la valutazione del rischio da esposizione alle polveri derivanti dall'impianto di essiccatore di Jesi.

Certificazione ambientale ISO 14001

Multiservizi si impegna a attuare le procedure necessarie per l'acquisizione della certificazione ambientale ISO 14001.

Potenziamento della verifica sismica

La verifica sismica delle trenta sedi, già avviata nel 2017, prevedrà nel futuro una maggiore presenza di personale impegnato in questa attività.





Con la collaborazione scientifica di

UNIVERSITÀ
POLITECNICA
DELLE MARCHE

Dipartimento
di Management
DIMA



www.vivaservizi.it