

**BILANCIO DI
SOSTENIBILITÀ**

2020



Consulenza di progetto



Indice

	Indice	3
	Lettera Introduttiva di A.Se.R	5
	Guida alla lettura	6
Identità e Governance	1.1 I numeri di A.Se.R	8
	1.2 Missione	9
	1.3 Valori	9
	1.4 Le principali tappe della storia di A.Se.R	11
	1.5 Aree di attività	12
	1.5.1 Raccolta dei rifiuti	12
	1.5.2 Servizio di Spazzamento	14
	1.5.3 Servizio di applicazione e riscossione della TARI	16
	1.5.4 Altri Servizi	17
	1.6 Governance	19
	1.6.1 Assemblea dei Soci	19
	1.6.2 Consiglio di Amministrazione	19
	1.6.3 Organismo di Vigilanza	20
	1.6.4 Collegio Sindacale	21
	1.6.5 Revisore legale	21
	1.7 Strumenti di governance	22
	1.7.1 Modello Organizzativo 231	22
	1.7.2 Codice Etico	23
1.7.3 Piano di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (PPCT)	23	
1.7.4 Rating di Legalità	23	
1.7.5 Politica Generale sulla Protezione dei Dati Personali	24	
1.7.6 Il Sistema aziendale di Gestione della Qualità	24	
1.7.7 Certificazioni	25	
1.8 Gli stakeholder di A.Se.R	26	
Dimensione Sociale	2.1 Clienti	29
	2.2 Tariffa rifiuti	32
	2.3 Qualità e soddisfazione dei clienti	36
	2.3.1 <i>Customer Satisfaction</i>	36
	2.3.2 Reclami e segnalazioni	38
	2.3.3 Controlli	39
	2.3.4 Comunicazione	39
	2.4 Le persone che lavorano per A.Se.R	41
	2.4.1 Profilo del personale	42
	2.4.2 Il reclutamento del personale	44
2.4.3 La formazione	44	
2.4.4 Salute e sicurezza	45	
2.4.5 Welfare	47	
2.5 Progetti per la comunità e il territorio	48	
	3.1 Politica ambientale	51
	3.1.1 Le policy ambientali	51
	3.1.2 Le certificazioni di Econord	52
	3.2 Qualità e gestione dei rifiuti	54
	3.2.1 I rifiuti raccolti da A.Se.R.	54

Dimensione Ambientale	3.2.2 Il parco mezzi di A.Se.R.	57
	3.2.3 Lo smaltimento dei rifiuti	59
	3.2.4 L'intermediazione dei rifiuti	60
	3.3 Economia circolare	62
	3.4 Gestione energetica, efficientamento energetico ed emissioni in atmosfera	66
	3.4.1 Consumi energetici	66
	3.4.2 Energia da fonti rinnovabili	67
	3.4.3 Emissioni e lotta al cambiamento climatico	69
Dimensione Economica	4.1 Andamento del mercato e principali avvenimenti del 2020	72
	4.1.1 Servizi integrati di igiene urbana	72
	4.1.2 Servizi integrati di igiene urbana nel Quartiere Fieramilano Spa	73
	4.1.3 Servizi amministrativi e digitali	74
	4.2 Evoluzione prevedibile della gestione	75
	4.3 Andamento economico – finanziario	76
	4.4 Investimenti	78
	4.4.1 Il Piano degli Investimenti	78
	4.5 Valore economico generato e distribuito	81
	4.6 I fornitori di A.Se.R	83
4.6.1 Qualificazione dei fornitori	84	
4.6.2 Albo dei Fornitori	84	
GRI Content Index		86

Lettera introduttiva di A.Se.R

L'obiettivo che ci siamo proposti di raggiungere con l'adozione del Bilancio di Sostenibilità, riguarda l'introduzione di un modello strutturato per rendicontare l'impatto non finanziario, inteso come valore aggiunto, che l'operato di A.Se.R genera su tutti i soggetti con cui entra in contatto, tra questi i cittadini e le istituzioni responsabili per la comunità e il territorio Rhodense.

Il fondamentale servizio pubblico reso a favore di cittadini e imprese, oltre che la natura di società a capitale misto pubblico – privato, ci hanno spinti ad intraprendere questo articolato percorso, con l'impegno che ne è conseguito, anche in questo complicato ed incerto periodo di emergenza sanitaria, per poter rappresentare non un mero report sui risultati aziendali, ma bensì l'intenzione di rafforzare il nostro impegno nel migliorare il valore aggiunto generato sotto il profilo "economico", "ambientale" e "sociale", operando in sintonia con gli stessi *stakeholder*.

La decisione di realizzare il nostro primo Bilancio di Sostenibilità, non condizionata da alcuna obbligazione normativa, significa inoltre dare nuovo impulso ai valori e alla *mission* che guidano l'agire della nostra Azienda fin dalla sua costituzione, in continuità con il principio di trasparenza, per una maggiore consapevolezza del contesto sociale a cui apparteniamo.

Guida alla lettura

Il Bilancio di Sostenibilità 2020 di A.Se.R è l'esito di un percorso di analisi e verifica interna di come la sostenibilità orienti scelte, attività e servizi dell'azienda, con l'obiettivo di misurare e comunicare ai diversi *stakeholder* il valore ambientale, sociale ed economico prodotto.

Il primo Bilancio di Sostenibilità dell'azienda elaborato secondo il metodo Refe Rrendersi conto per rendere conto® e costruito già in una logica di coerenza con lo *standard* di rendicontazione GRI – *Global Reporting Initiative*, è articolato in 4 sezioni.

Un buon bilancio richiede metodo!



Rendersi conto per rendere conto® è il metodo Refe, società che affianca A.Se.R nel percorso di formazione, rendicontazione e comunicazione della responsabilità sociale e sostenibilità. L'analisi interna - *rendersi conto* - esplicita l'identità, le scelte e il funzionamento dell'azienda, con la verifica puntuale di come azioni e servizi si traducono in risultati ed effetti per i diversi *stakeholder*. La comunicazione esterna - *rendere conto* - fa conoscere e rende trasparente, verificabile e comprensibile a tutti il lavoro svolto e il valore economico, sociale e ambientale prodotto da A.Se.R.

IDENTITÀ E GOVERNANCE: presenta le caratteristiche distintive dell'Azienda e ne esplicita missione, visione e valori. Illustra le principali tappe della storia, fornisce un quadro sintetico sul settore della raccolta dei rifiuti e descrive servizi e aree territoriali gestite. La sezione presenta il sistema di *governance* interna, in termini di composizione, funzioni degli organi e strumenti di gestione; si completa con i principali *stakeholder* dell'azienda.

LA DIMENSIONE SOCIALE: fornisce al lettore un quadro sul profilo dei clienti, sulla qualità dei servizi - sia in termini di attività e strumenti adottati dall'azienda sia in termini di soddisfazione da parte dei clienti sui canali e gli strumenti di comunicazione utilizzati. Segue l'approfondimento di composizione, profilo e politiche di gestione delle risorse umane anche in termini di formazione e sviluppo e salute e sicurezza. La sezione si chiude con la presentazione dei progetti avviati dall'azienda e rivolti alla Comunità.

LA DIMENSIONE AMBIENTALE: descrive l'impegno di A.Se.R per l'ambiente e presenta le attività svolte e i relativi impatti collegati ai servizi di igiene urbana, in particolare relativi alla gestione dei rifiuti ed economia circolare, consumi di energia ed emissioni in atmosfera di gas serra.

LA DIMENSIONE ECONOMICA: quest'ultima sezione presenta - dopo una breve descrizione dell'andamento del mercato e dell'andamento economico finanziario dell'azienda - la *performance* economica in termini di valore economico generato, distribuito e trattenuto. La sezione procede con l'illustrazione del Piano degli investimenti, dando evidenza ai principali interventi in corso o conclusi nel 2020 e si chiude con la descrizione del processo di approvvigionamento e delle forniture aziendali.

Identità e *Governance*

1.1 I numeri di A.Se.R

38.880 Utenze attive	15 Dipendenti	332 Ore di formazione
24.596.662 kg Rifiuti raccolti	74,3% Percentuale di raccolta differenziata	666,59 tCO2e Emissioni totali di gas effetto serra
9.099.295 € Valore economico generato	109.718 € Utile dell'esercizio	95,8% Forniture sul territorio lombardo

1.2 Missione

Erogare servizi pubblici ambientali per la gestione del ciclo integrato dei rifiuti, adottando il modello d'impresa al fine di creare occupazione e redditività, armonizzando costi e tariffe, con qualità impegno e continuità

A.Se.R ha in gestione l'intero ciclo integrato dei rifiuti sul territorio comunale di Rho, si occupa della **raccolta dei rifiuti urbani** - attività gestite anche presso il polo fieristico Fiera Milano SpA, delle operazioni di **pulizia del suolo pubblico** e delle attività di **applicazione e riscossione della tariffa rifiuti**.

A.Se.R - Azienda Servizi del Rhodense, a prevalente capitale pubblico, è stata costituita nel 2005 dal **Comune di Rho**. Dal 2014 ha come **partner la società privata Econord SpA** che detiene il 33% del capitale. La costituzione di una Società mista è stata guidata dai seguenti obiettivi:

- Generare buona occupazione
- Convertire la spesa assistenziale in spesa produttiva
- Trasformare la burocrazia in management.

1.3 Valori

I valori che guidano l'agire dell'azienda e le attività quotidiane delle persone che lavorano per A.Se.R sono:



EGUAGLIANZA

A.Se.R nell'erogazione del Servizio si impegna al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti e di non discriminazione degli utenti per motivi di sesso, razza, lingua, religione e opinione politica.



IMPARZIALITÀ

A.Se.R ispira il proprio comportamento nei confronti degli utenti sulla base di criteri di **imparzialità** e **parità di trattamento**, oltre che di **obiettività** e **giustizia** nell'erogazione del servizio, impegnandosi a prestare particolare attenzione, sia nel **rapporto diretto** che in quello **indiretto**, nei confronti dei soggetti portatori di handicap, anziani e cittadini appartenenti alle fasce sociali più deboli. Viene inoltre garantita la parità di trattamento del servizio prestato tra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce d'utenti, nei limiti delle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito.



CONTINUITÀ

Per A.Se.R è prioritario **garantire un servizio continuo**, regolare e senza interruzioni, oltre che **adottare i provvedimenti necessari per ridurre al minimo eventuali disservizi**. In caso di interruzioni le comunicazioni al cittadino-utente e all'Ente avvengono anticipatamente o tempestivamente.



PARTECIPAZIONE, TRASPARENZA E ACCESSO ALLE INFORMAZIONI

A.Se.R **garantisce la partecipazione dell'utente**, singolo o rappresentato, alla prestazione del servizio. L'utente ha diritto di richiedere e ottenere da A.Se.R le informazioni che lo riguardano, gli è quindi riconosciuto il diritto di accesso agli atti oltre che nella forma dell'accesso civico.

Il Cittadino può presentare reclami e istanze, **prospettare osservazioni e formulare suggerimenti** per il miglioramento della qualità del servizio.



EFFICACIA, EFFICIENZA ED ECONOMICITÀ

A.Se.R s'impegna a perseguire, in maniera continuativa, **obiettivi di miglioramento** dell'efficacia, efficienza ed economicità dei servizi, anche adottando soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo. A.Se.R tende alla graduale e possibile informatizzazione, riduzione e semplificazione delle procedure adottate.



PROFESSIONALITÀ, GENTILEZZA E CORTESIA

A.Se.R garantisce all'utente un rapporto basato su **professionalità, cortesia e rispetto**, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati. A tal fine i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'Utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi.



SALUTE E SICUREZZA

La **salute e la sicurezza** dei cittadini e del personale costituiscono un **impegno fondamentale** e prioritario per A.Se.R, che le persegue in ogni fase della sua attività.



TUTELA DELL'AMBIENTE

Nell'attuazione dei propri compiti A.Se.R si impegna a rispettare l'ambiente e a garantire la salvaguardia della salute umana e degli esseri viventi, **minimizzando gli impatti delle attività svolte**.



TERRITORIO

A.Se.R ha per sua natura un **forte attaccamento al territorio** e alla comunità e fin dalla sua fondazione si occupa di mantenere curata e ordinata la città di Rho, valorizzandone la bellezza.



PERSONALE

L'attenzione verso la persona, sia come dipendente che come cittadino - primo utilizzatore del servizio - è un concetto cardine per A.Se.R Questa attenzione per l'Azienda, si traduce in qualità sul luogo di lavoro e nei rapporti interpersonali.



SOSTENIBILITÀ

Il concetto della sostenibilità è intrinseco nell'agire dell'azienda, l'attività di raccolta rifiuti e di pulizia del suolo pubblico hanno come fine primario il benessere delle persone e la salvaguardia dell'ambiente. A.Se.R opera quindi secondo principi di sostenibilità, trasparenza e responsabilità nello svolgimento di ognuna delle proprie attività.

1.4 Le principali tappe della storia di A.Se.R

2004	A seguito della gara ad evidenza pubblica per la scelta del socio privato, nasce A.Se.R SpA, operativa nello svolgimento dei servizi di igiene urbana dal 2005. L'azionariato della Società è detenuto dal Comune di Rho (parte pubblica) per il 67% e, originariamente, da Manutencoop Servizi Ambientali Spa Bologna (socio privato) per il rimanente 33%.	
2006	A.Se.R SpA sottoscrive la convenzione per l'applicazione e riscossione della Tariffa d'Igiene Ambientale (oggi TARI), con l'Amministrazione comunale.	
2007	L'azienda progetta e realizza il servizio di igiene urbana nel quartiere FIERA MILANO SPA di Rho.	
2009	Il 30 settembre 2009 viene sottoscritto l'atto di cessione dell'azienda Manutencoop Servizi Ambientali Spa in favore della società Aimeri Ambiente Srl e, con effetto dal 14 dicembre 2009, Aimeri Ambiente Srl ha assunto diritti ed obblighi della Manutencoop Servizi Ambientali Spa, ivi compresi quelli in essere con A.Se.R SpA.	
2012	Si avvia il passaggio per il comune di Rho al sistema di raccolta domiciliare per la frazione indifferenziata dei rifiuti, abolendo i contenitori stradali.	
2014	Dal 1° luglio 2014, a seguito del trasferimento della partecipazione azionaria detenuta dalla Aimeri Ambiente Srl, la società Econord SpA è divenuta socio privato in A.Se.R, subentrando nella posizione operativa riconosciuta da statuto a tale figura societaria.	
2015	Collaborazione con la società AMSA SPA per l'esecuzione dei servizi di igiene urbana sul sito espositivo di EXPO 2015, dove A.Se.R è stata impegnata nelle prestazioni di spazzamento meccanizzato dell'area.	
2017	A.Se.R completa la Piattaforma Comunale, in via Sesia 21/23, per la raccolta differenziata dei rifiuti urbani, attrezzata con un sistema di accesso automatizzato.	
2018	Viene modificato il servizio di raccolta differenziata del vetro, passando dalla modalità stradale a campane al sistema di raccolta domiciliare	
2020	Con l'avvento dell'emergenza sanitaria per la diffusione del COVID-19, tutte le risorse aziendali sono state impegnate nel garantire efficacia, efficienza e sostenibilità nella gestione operativa. In questo delicato frangente, se pur in presenza delle oggettive criticità connesse all'emergenza pandemica, l'Azienda ha mantenuto i consueti standard quali-quantitativi delle prestazioni e l'equilibrio economico finanziario, grazie al proprio modello di gestione caratteristico e flessibile che, in questo periodo straordinario, ha dimostrato la propria resilienza.	



Modifica Societaria o Statutaria



Sviluppo del servizio



Emergenza Covid

1.5 Aree di attività

Le aree di attività che caratterizzano A.Se.R sono molteplici e impattano tutto il territorio di Rho, in particolare sono:



1.5.1 Raccolta dei rifiuti

Il servizio di **raccolta rifiuti** copre tutto il territorio del Comune di Rho, servendo sia utenze domestiche che utenze non domestiche, suddivise tra attività commerciali del centro storico, esercizi di vicinato e zone industriali, per le quali è attivo un servizio di raccolta dei rifiuti dedicato.

I servizi di raccolta sul territorio vengono effettuati con la modalità porta a porta, tranne alcuni servizi residuali, che prevedono la raccolta stradale.

I servizi porta a porta vengono resi in funzione del calendario previsto per ogni zona; sono state così individuate 6 zone - ognuna con il proprio calendario di ritiro - su base geografica e in funzione del numero totale di prese.

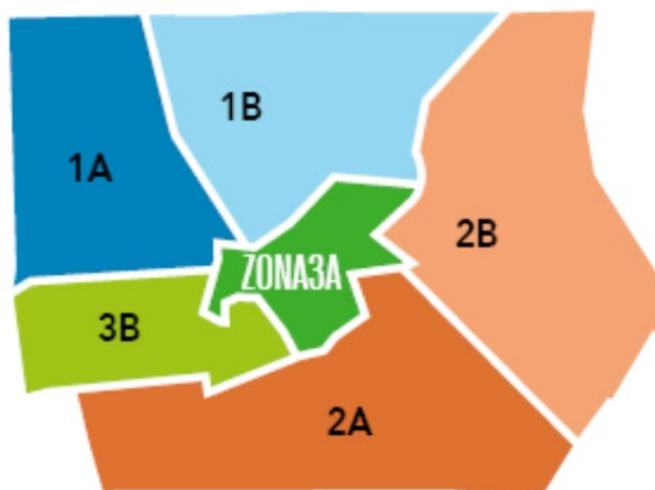
51.000

abitanti suddivisi in circa 23.000 nuclei familiari

3.770

utenze non domestiche

Zone di raccolta dei rifiuti



In aggiunta a queste aree è stata istituita una zona **“super centro”** - tratto **Castelli Fiorenza, Garibaldi, Madonna, Matteotti, Largo Mazzini, Pomè e Piazza San Vittore** - in cui il servizio di raccolta rifiuti urbani avviene direttamente all’interno dei cortili, con l’impiego a tempo pieno di personale e mezzi dedicati, evitando così che i rifiuti vengano esposti sulla strada. In questo modo si evita lo stazionamento dei contenitori per rifiuti negli orari di apertura serali delle attività commerciali, bar e ristoranti, valorizzando le aree del centro storico di maggior pregio. Questa differente modalità è frutto di una riorganizzazione della

raccolta, proposta nel 2019 dal tavolo di lavoro attivato dall'Amministrazione Comunale, da A.Se.R e dall'Associazione Commercianti di Rho.

RACCOLTA FRAZIONE SECCA RESIDUA

La frazione secca residua – indifferenziato¹ - è composta dai rifiuti urbani non differenziati, che restano a valle della separazione dei rifiuti recuperabili. Dopo la raccolta questi rifiuti sono soggetti al trasporto e successiva termovalorizzazione. Il servizio di raccolta della frazione secca residua viene reso con frequenza bisettimanale con la modalità del porta a porta. Per la raccolta della frazione secca è obbligatorio l'utilizzo dei sacchi arancioni forniti a ciascuna utenza sulla base del numero dei componenti del nucleo familiare.

AVVIO A SMALTIMENTO DEI RIFIUTI

Tutti i rifiuti provenienti dalle raccolte della Città, vengono conferiti presso **impianti autorizzati**, in prossimità del territorio comunale, che consentono lo scarico dei mezzi a ogni fine servizio, limitando il raggio di percorrenza dei veicoli. A.Se.R può fare affidamento in questa fase sul rapporto di partnership con Econord SpA, soggetto dotato di una adeguata rete di impianti e in grado di garantire un sicuro modello di trattamento dei rifiuti.

RACCOLTA E TRASPORTO DEI RIFIUTI URBANI PRESSO FIERA MILANO SPA

A.Se.R effettua il servizio di raccolta rifiuti urbani anche presso il polo fieristico Fiera Milano. Vengono resi due tipologie di servizi:

- **un servizio ordinario**, analogo a quello reso in Città, per i periodi senza eventi espositivi
- **un servizio dedicato**, programmato secondo il calendario delle manifestazioni. Il servizio prevede la raccolta, il trasporto e lo smaltimento dei rifiuti prodotti durante le fasi di mobilitazione, evento e smobilitazione. Nel 2020 l'attività straordinaria è stata completamente sospesa a causa dell'emergenza Covid e ripresa nei mesi di settembre / ottobre.

ATTIVITÀ DI CONTROLLO E MONITORAGGIO

Nel 2020, si è concluso l'iter per la nomina dei tecnici di A.Se.R ad accertatori ambientali, che ha previsto la **sottoscrizione di un protocollo con la Polizia Locale**, la formazione del personale di A.Se.R e la nomina con ordinanza sindacale.

Proseguono le attività di controllo sui cattivi comportamenti, in collaborazione con gli uffici comunali. Le attività prevedono una prima fase di contatto e informazione; qualora queste azioni dovessero risultare vane, viene proposta, tramite la redazione di un verbale di ispezione, una sanzione da parte degli uffici comunali competenti.

Proseguiranno nel 2021, sempre in collaborazione con l'Ente, le attività di verifica sulle corrette modalità di esposizione dei rifiuti.

A causa dell'emergenza epidemiologica, nel 2020, alle attività di verifica in loco sono state privilegiate le attività di verifica da remoto, quali il contatto telefonico, la posta o la posta elettronica.

¹ CER 200301

1.5.2 Servizio di Spazzamento

A.Se.R effettua per tramite del proprio socio operativo lo spazzamento stradale. Il servizio è progettato sulla base dei livelli di frequentazione delle diverse aree urbane e al pregio dei luoghi. Per garantire elevati livelli di qualità in questa particolare attività, è necessario creare sinergie con i cittadini e con tutte le attività che impattano sul territorio, come la manutenzione stradale, del verde pubblico, delle infrastrutture e degli edifici che si affacciano sulla pubblica via. Nel comune di Rho inoltre sono attive scuole, ospedali, stazioni, uffici territoriali, siti produttivi che attraggono persone anche dai territori vicini e aumentano la frequentazione della città in misura ben superiore al numero di residenti effettivi.

L'attività svolta da A.Se.R prevede la pulizia di strade e piazze, compresi i marciapiedi, parcheggi ad uso pubblico, sterrati ai margini delle stesse, aree attorno ai monumenti, scalinate, sottopassi pedonali, piste ciclabili, fermate dell'autobus.

Il servizio di spazzamento è rivolto alla rimozione di:

- rifiuti propriamente stradali (polvere, terriccio, fango e simili) derivanti dall'azione continua degli agenti atmosferici e del traffico;
- rifiuti stagionali (fogliame, ramaglie, sabbia e simili) prodotti da cause climatiche naturali e limitati a particolari periodi dell'anno;
- altri rifiuti di piccole dimensioni, come carte, bottigliette, escrementi di animali domestici, ma anche rifiuti di grandi dimensioni, dovuti all'indisciplina di alcune categorie di utenti, che abbandonano o gettano i materiali direttamente in strada.

Le attività comprendono:

- svuotamento dei cestini portarifiuti, sostituzione dei sacchetti, compreso l'onere della fornitura del sacchetto
- raccolta delle foglie, con organizzazione di specifiche attività durante il periodo autunnale
- pulizia dei residui o rifiuti prodotti durante incidenti stradali
- pulizia dei residui o dei rifiuti prodotti a seguito di manifestazioni sportive o folcloristiche

SPAZZAMENTO MANUALE

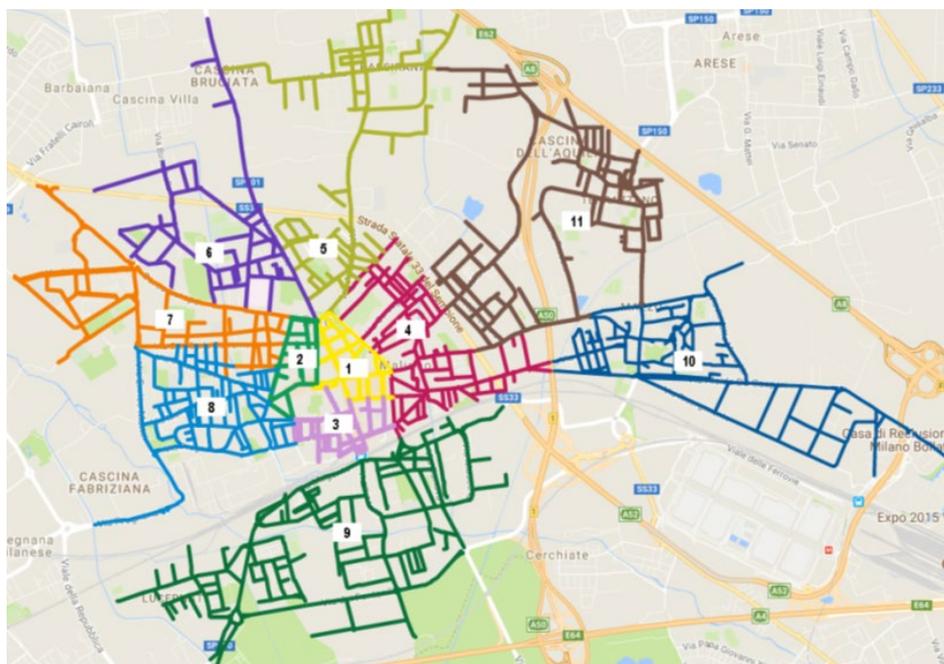
A seguito della riorganizzazione generale del servizio, le attività di spazzamento manuale sono finalizzate al raggiungimento di due principali finalità:

- **responsabilizzare gli operatori**, così da renderli il riferimento nel quartiere relativamente alle attività di pulizia manuale
- **sgravare gli operatori dal servizio di raccolta dei sacchetti depositati accanto ai cestini stradali**, così da potersi dedicare a tempo pieno alle operazioni di pulizia.

Il territorio comunale è stato ripartito in 11 zone, ognuna assegnata ad un operatore responsabile il quale si occupa di mantenere un buon livello di pulizia generale su tutta l'area.

Nel corso del 2020 sono stati sostituiti i cestini stradali. I nuovi contenitori, il cui aspetto si integra con il contesto urbano, sono dotati di posacenere che ne consente una facile vuotatura. Sono dotati di un imbocco di piccole dimensioni, così da scoraggiarne l'utilizzo improprio. I nuovi contenitori sono in fase di

georeferenziazione. Il 2020 ha visto anche l'avvio delle **attività di rinnovamento dei mezzi impiegati nelle prestazioni di spazzamento manuale**.



SPAZZAMENTO MECCANIZZATO

Nel corso degli ultimi anni, a causa delle mutate condizioni della viabilità cittadina sono emerse criticità relativamente alla dimensione delle carreggiate, alla presenza costante di vetture parcheggiate e al traffico veicolare.

In tale contesto, riveste ruolo fondamentale la **qualità del fondo stradale** che, in alcuni casi, rende inefficace se non addirittura impossibile l'intervento con spazzatrice meccanizzata.

Per poter far fronte ad alcune di queste criticità, nel 2020 è stato **rivisto il programma di spazzamento**, con l'utilizzo di mezzi più efficaci, più versatili e di più agevole impiego; sono state inoltre modificate le frequenze di servizio al fine di ottenere una maggiore e migliore produttività delle risorse impiegate.

132,5 km

spazzati in media ogni settimana

PULIZIA MERCATI E MANIFESTAZIONI

A.Se.R si occupa anche della **pulizia del suolo e la rimozione dei rifiuti dalle aree interessate dai mercati** rionali, da fiere e da altre manifestazioni temporanee, secondo i programmi di volta in volta comunicati dagli uffici comunali.

Le operazioni di pulizia delle aree interessate vengono effettuate dopo la conclusione degli eventi, con risorse adeguate all'effettiva necessità.

In particolare, ogni lunedì A.Se.R si occupa della **pulizia della zona interessata dal mercato di Rho**, uno dei più antichi d'Italia. Durante la prima fase dell'emergenza Covid questo servizio è stato ridotto in quanto dal

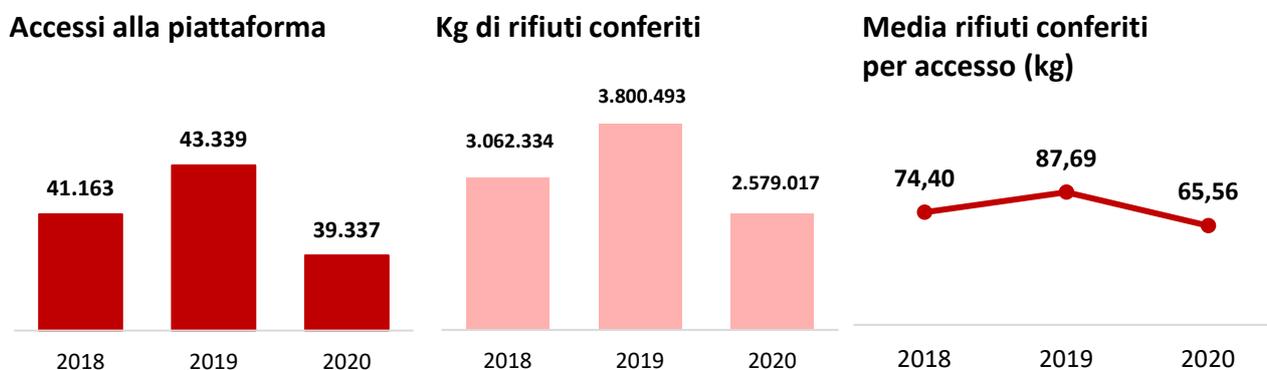
4 maggio 2020 sono stati riaperti solamente i banchi di mercato con vendita di prodotti alimentari e solamente il 25 maggio tutte le attività.

PIATTAFORMA ECOLOGICA

La **Piattaforma Comunale per la raccolta differenziata** dei rifiuti urbani della Città di Rho di via Sesia 21/23, risponde all'esigenza del Comune di Rho di razionalizzare il conferimento dei rifiuti.

La Piattaforma è una struttura di servizio dove, sia le utenze domestiche sia, nel rispetto e nei limiti previsti delle normative, le utenze non domestiche possono **conferire quei materiali che per qualità o quantità non sia possibile smaltire attraverso il circuito di raccolta stradale e domiciliare.**

L'impianto ha l'obiettivo di **creare una relazione continuativa** fra il gestore e chi usufruisce del servizio, attraverso il quale indirizzare i comportamenti degli utenti, contribuendo all'eliminazione o alla riduzione dell'abbandono incontrollato dei rifiuti su suolo pubblico.



Nel 2020 il numero di accessi è fortemente diminuito soprattutto a causa dell'emergenza sanitaria. Anche i kg di rifiuti medi conferiti alla piattaforma sono diminuiti, soprattutto nei mesi in cui le restrizioni sono state maggiormente limitanti, oltre che dalla chiusura della piattaforma nei fine settimana nel periodo di lockdown.

1.5.3 Servizio di applicazione e riscossione della TARI

A.Se.R si occupa anche del **servizio di applicazione e riscossione della tariffa TARI** per il Comune di Rho. Quest'attività è continuata anche nel 2020 con alcune variazioni concordate con l'Amministrazione per favorire le attività economiche particolarmente colpite dal lockdown e dalle misure di contenimento Covid. In particolare:

- è stata posticipata al secondo semestre la fattura del secondo quadrimestre per le attività commerciali più colpite
- a tutte le altre utenze che hanno ricevuto la fattura tempestivamente è data la possibilità di richiedere, la rateizzazione di massimo 6 mesi o del rinvio per un massimo di 120 giorni
- per determinate categorie produttive è stato previsto l'azzeramento della quota variabile in bolletta, per i periodi di chiusura obbligatoria

- è stata decisa una ulteriore riduzione della parte variabile della tariffa, in intesa con l'Amministrazione, a favore delle utenze selezionate – ristoranti, bar e simili - conseguentemente ai minori costi correlati alla minor produzione di rifiuti nei periodi di chiusura.

ATTIVITÀ DI CONTROLLO E MONITORAGGIO – ATTIVITÀ DI LOTTA ALL'EVASIONE

L'attività di lotta all'evasione è svolta sia internamente sia attraverso un soggetto concessionario che si occupa della riscossione. In particolare, l'Ufficio Tariffa aggiorna costantemente la banca dati e monitora l'operato dell'azienda incaricata dell'attività di accertamento.

Questa sinergia ha permesso nel tempo di **rinforzare i processi di applicazione e riscossione coattiva della TARI.**

1.5.4 Altri Servizi

RIMOZIONE DISCARICHE ABUSIVE

L'azienda nel caso di rinvenimento di rifiuti abbandonati sul territorio comunale - qualora i rifiuti dovessero presentare caratteristiche di potenziale pericolo - procede con la **messa in sicurezza dei materiali** tramite ditte specializzate, **in attesa dell'avvio a smaltimento**. In caso i rifiuti risultino non pericolosi, effettua la rimozione con automezzi idonei. In ogni caso, ove possibile, i rifiuti vengono raccolti in maniera differenziata, separando le frazioni recuperabili.

Nel caso di **micro-abbandoni** di rifiuti non pericolosi, il servizio di rimozione viene effettuato nel più breve tempo possibile dagli operatori addetti alle attività ordinarie di spazzamento manuale; i rifiuti vengono poi avviati a recupero/smaltimento, suddivisi per tipologia.

CONSEGNA CONTENITORI PER LA RACCOLTA DEI RIFIUTI

A.Se.R provvede alla **consegna dei contenitori per la raccolta dei rifiuti**: sacchi per la raccolta della frazione secca – indifferenziato – e cassonetti per le raccolte differenziate. Dal 2017 la distribuzione dei sacchi arancioni, adibiti al rifiuto indifferenziato, per le utenze che non abbiano attiva una raccolta centralizzata, avviene tramite **un distributore automatico a cui si accede con la tessera sanitaria**. La fornitura annuale di sacchi è calcolata sulla base della composizione del nucleo familiare. Per le utenze condominiali centralizzate, A.Se.R provvede alla consegna dei sacchi direttamente all'amministratore di condominio. Per le persone che siano oggettivamente impossibilitate a recarsi presso i distributori è attivo uno specifico servizio di consegna a domicilio.

SERVIZIO DI RACCOLTA INGOMBRANTI A DOMICILIO

In caso di impossibilità a usufruire della piattaforma ecologica per lo smaltimento di rifiuti ingombranti, è attivo un **servizio di ritiro a domicilio**. Il servizio può essere richiesto utilizzando tutti gli strumenti di contatto del servizio clienti.

Il servizio è a pagamento, salvo per utenti di età superiore ai 70 anni, disabili o in caso di disagio economico.

Il servizio viene reso con il ritiro al piano, sia per **agevolare l'utente** che per **evitare che rifiuti ingombranti vengano lasciati sui marciapiedi**. Il ritiro avviene tramite una cooperativa esterna di tipo B autorizzata al trasporto rifiuti, che si occupa anche del trasporto alla piattaforma ecologica.

SERVIZIO DI RACCOLTA STRADALE DEGLI ABITI USATI

Il servizio di raccolta abiti usati prevede la **raccolta stradale di capi di abbigliamento smessi, cinture, borse e scarpe appaiate**, tramite contenitori posti lungo le strade comunali.

La vuotatura è prevista con frequenza settimanale, tranne nei periodi di punta, quali ad esempio il cambio di stagione, in cui le vuotate vengono incrementate e la frequenza di servizio diventa bisettimanale.

32

contenitori stradali collocati su tutto il territorio comunale

1.6 Governance

Si presenta di seguito il modello societario di A.Se.R SpA².

1.6.1 Assemblée dei Soci

L'Assemblea rappresenta l'universalità dei Soci. Le sue delibere obbligano tutti i soci, anche se non intervenuti o dissenzienti.

Componenti																	
Comune di Rho – 67% del capitale sociale Econord Spa – 33% del capitale sociale																	
Funzioni e attività																	
L'Assemblea dei Soci esercita i poteri che le sono attribuiti dallo Statuto sociale e dalla legge. I Soci vengono informati delle decisioni aziendali rilevanti tramite: convocazioni delle Assemblee, informazioni trasmesse a scadenze prestabilite e coerenti con la disponibilità dei dati, reportistica dedicata.																	
Riunioni	Tasso di partecipazione alle riunioni																
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Anno</th> <th>Riunioni</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2018</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>	Anno	Riunioni	2018	2	2019	1	2020	1	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Anno</th> <th>Tasso di partecipazione</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2018</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>	Anno	Tasso di partecipazione	2018	100%	2019	100%	2020	100%
Anno	Riunioni																
2018	2																
2019	1																
2020	1																
Anno	Tasso di partecipazione																
2018	100%																
2019	100%																
2020	100%																

1.6.2 Consiglio di Amministrazione

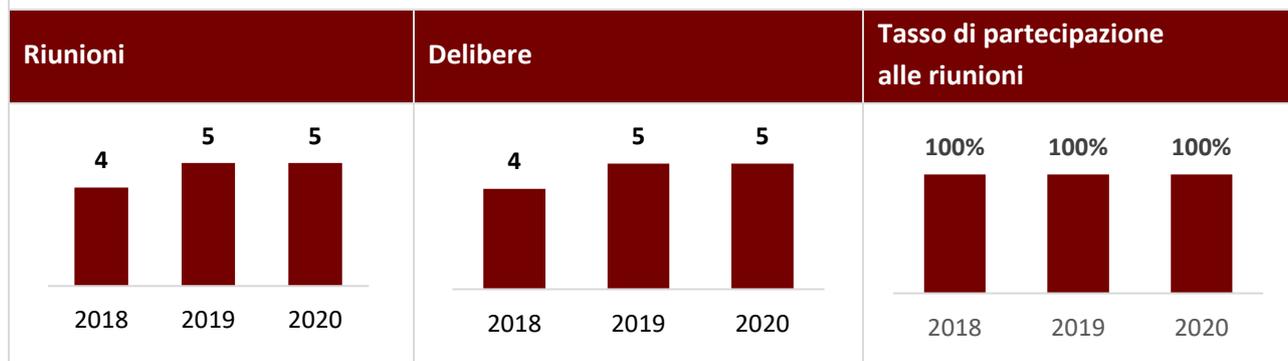
La società è amministrata da un Consiglio d'Amministrazione (CdA), composto da 3 membri. La nomina del CdA avviene nel rispetto della normativa sulla parità di accesso agli organi delle società pubbliche. I componenti, che possono essere rieletti, restano in carica per 3 anni. La nomina avviene su liste di candidati presentate dai Soci.

Componenti	
Massimo Orlandi – Presidente Tommaso Di Paolo – Amministratore Delegato Silvia Re - Consigliere	Nominati in data 18/09/2018 AD nominato in data 17/04/2020 L'organo resta in carica fino all'approvazione del bilancio 2020
Funzioni e attività	

² In armonia con le sopravvenute norme contenute nel Decreto legislativo 19 agosto 2016, n. 175, recante "Testo unico in materia di società a partecipazione pubblica", ciò sia in ragione del processo costitutivo avvenuto nel 2004, oggi disciplinato, in particolare, all'art. 17 - "Società a partecipazione mista pubblico-privata" del citato Decreto, sia sotto il profilo della formazione degli organi di amministrazione e controllo.

Il CdA è investito dei poteri per l'ordinaria e straordinaria amministrazione e ha la facoltà di compiere tutti gli atti opportuni per il raggiungimento dello scopo sociale, ad eccezione di quanto riservato in modo esclusivo all'Assemblea. Nomina al proprio interno un Amministratore Delegato, che esercita le funzioni e i poteri che sono statutariamente previsti per la carica, che ricopre allo stato la funzione di Coordinatore Operativo.

Il sistema di governo garantisce che non si verifichino conflitti di interesse. L'attività del CdA è svolta in garanzia dei principi di correttezza richiesti dal Codice Civile e dalle norme che disciplinano le Società a Controllo Pubblico.



1.6.3 Organismo di Vigilanza

Componenti	Norme di riferimento																
Mauro Lacroce Alberto Garavaglia Annalisa Fadini	D.lgs. nr. 231/2001																
Funzioni e attività																	
Organo collegiale autonomo e indipendente, che vigila sul funzionamento e l'osservanza del Modello di organizzazione, gestione e controllo e ne cura l'aggiornamento. L'Organismo di Vigilanza ricomprende tra le proprie attività anche audit, incontri, esami e valutazione di specifici flussi informativi dei Responsabili di ciascuna Area Funzionale con l'obiettivo di monitorare le aree a rischio con periodicità stabilita nella relativa procedura.																	
Riunioni	Verbali e relazioni di attività																
<table border="1"> <tr><th>Anno</th><td>2018</td><td>2019</td><td>2020</td></tr> <tr><th>Valore</th><td>4</td><td>4</td><td>5</td></tr> </table>	Anno	2018	2019	2020	Valore	4	4	5	<table border="1"> <tr><th>Anno</th><td>2018</td><td>2019</td><td>2020</td></tr> <tr><th>Valore</th><td>5</td><td>5</td><td>6</td></tr> </table>	Anno	2018	2019	2020	Valore	5	5	6
Anno	2018	2019	2020														
Valore	4	4	5														
Anno	2018	2019	2020														
Valore	5	5	6														

1.6.4 Collegio Sindacale

Componenti																	
Lorenzo Gomiero – Presidente																	
Antonella Licata – Sindaco effettivo																	
Fabio Maria Palmieri - Sindaco effettivo																	
Funzioni e attività																	
Vigila sulla gestione degli amministratori in favore dell'Assemblea dei Soci e controlla l'assetto amministrativo, organizzativo e contabile della società.																	
Riunioni	Verbali e relazioni di attività																
<table border="1"> <tr> <th>Anno</th> <td>2018</td> <td>2019</td> <td>2020</td> </tr> <tr> <th>Numero</th> <td>4</td> <td>4</td> <td>4</td> </tr> </table>	Anno	2018	2019	2020	Numero	4	4	4	<table border="1"> <tr> <th>Anno</th> <td>2018</td> <td>2019</td> <td>2020</td> </tr> <tr> <th>Numero</th> <td>4</td> <td>4</td> <td>4</td> </tr> </table>	Anno	2018	2019	2020	Numero	4	4	4
Anno	2018	2019	2020														
Numero	4	4	4														
Anno	2018	2019	2020														
Numero	4	4	4														

1.6.5 Revisore legale

Componenti								
Alberto Garavaglia								
Funzioni e attività								
Controlla gli aspetti contabili della società e agisce anche tramite il rilascio di pareri su tematiche specifiche, oltre a supportare l'azienda con l'attività di vigilanza e verifica.								
Verifiche del Revisore legale								
<table border="1"> <tr> <th>Anno</th> <td>2018</td> <td>2019</td> <td>2020</td> </tr> <tr> <th>Numero</th> <td>2*</td> <td>4</td> <td>4</td> </tr> </table>	Anno	2018	2019	2020	Numero	2*	4	4
Anno	2018	2019	2020					
Numero	2*	4	4					
<i>*Incarico assunto dal mese di settembre 2018</i>								

1.7 Strumenti di governance

Il sistema di governance aziendale è costituito in via principale da un **Modello di organizzazione, gestione e controllo**³ adottato – integrato da un **Piano per la Prevenzione della Corruzione e Trasparenza**⁴, da un **Codice Etico**, dal **Sistema di gestione della Qualità** e da una **Politica generale di protezione dei dati personali**⁵. Nell’ambito del sistema delineato sono definiti gli ulteriori meccanismi atti a garantire la conformità dell’operato aziendale alle previsioni normative cui la Società deve rispondere, tra i quali in particolare il sistema di acquisizione di lavori, servizi e forniture⁶, rappresentato dall’Albo fornitori aziendale.

Tutti tali strumenti sono adottati, e sinergicamente attuati, per coordinare e monitorare gli aspetti tecnici, operativi e gestionali della vita aziendale, caratterizzando un **comportamento etico e responsabile dell’Azienda, improntato a principi quali legalità, efficienza, efficacia e trasparenza**.

1.7.1 Modello Organizzativo 231

In seguito all’emanazione del d.lgs. 231/01, che disciplina la “responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica”, A.Se.R ha adottato un modello organizzativo sulla base di quanto indicato dalla norma e dalle linee guida dettate da Confindustria.

Il Modello ha la finalità di prevenire comportamenti illeciti da parte di amministratori, dipendenti e terze parti, che possano determinare una responsabilità amministrativa dell’Azienda, che si aggiunge a quella della persona fisica responsabile materialmente dell’illecito. Tale responsabilità sorge soltanto in occasione della realizzazione dei reati di cui al d.lgs. 231/01.

IL WHISTLEBLOWING

Con la legge "Disposizioni per la tutela degli autori di segnalazioni di reati o irregolarità di cui siano venuti a conoscenza nell'ambito di un rapporto di lavoro pubblico o privato" è entrata in vigore la **nuova disciplina sul Whistleblowing**.

Il Whistleblowing consiste nella **segnalazione di una potenziale irregolarità all’interno della società per un’efficace attività di contrasto dell’illegalità tramite la partecipazione attiva e responsabile di ogni dipendente**. Il verificarsi di violazioni o illeciti, infatti, non si esaurisce con l’illecito stesso, ma crea un danno molto più ampio colpendo clienti, colleghi, azionisti, il pubblico o la stessa reputazione dell’impresa.

La segnalazione viene fatta tramite la compilazione di un questionario e può essere inviata in forma anonima, in quest’ultimo caso viene presa in carico solo se adeguatamente circostanziata. La segnalazione può essere fatta da qualsiasi dispositivo digitale (pc, tablet, smartphone). **La tutela dell’anonimato è garantita in ogni circostanza**.

La società ha adottato la propria **procedura per la ricezione e la gestione delle segnalazioni di illeciti** che regola il processo di ricezione, analisi, valutazione e trattamento delle segnalazioni. La Procedura è pubblicata nella sezione “Società Trasparente - altri contenuti corruzione” del sito aziendale. L’ultimo aggiornamento della Policy è stato approvato dal CdA il 21/11/2018.

Nessuna segnalazione nel corso del 2020

³ Ai sensi del decreto legislativo 8 giugno 2001, n. 231 - di seguito d.lgs. 231/01

⁴ Ai sensi della L. 190/2012

⁵ Ai sensi del Regolamento UE nr. 679/2016

⁶ Ai sensi del decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50 - Codice dei contratti pubblici

1.7.2 Codice Etico

Con l'adozione del Codice etico sono state individuate le responsabilità etico-sociali di ogni partecipante all'organizzazione aziendale. Tale documento esprime i principi etici e di deontologia che A.Se.R riconosce come propri, definendo le linee e i principi di comportamento volti a prevenire i reati di cui al d.lgs. 231/01. Il Codice costituisce, unitamente al Modello, un corpus sistematico di norme interne finalizzato alla diffusione di una cultura dell'etica e della trasparenza aziendale. La natura e le caratteristiche del servizio pubblico svolto sono, infatti, tali da imporre una accentuazione di principi quali imparzialità, indipendenza, riservatezza e trasparenza. Il Codice etico è stato distribuito ai dipendenti e a tutti i fornitori ed è reperibile sul sito internet aziendale.

Il controllo circa l'attuazione e il rispetto del Modello e del Codice Etico nel suo complesso è affidato all'Organismo di Vigilanza indipendente.

1.7.3 Piano di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (PPCT)

Il PPCT è lo strumento di natura programmatica⁷ che definisce la strategia aziendale di prevenzione della corruzione, sulla base di una preliminare analisi dell'organizzazione, delle regole e delle prassi di funzionamento della stessa, in termini di possibile esposizione al fenomeno corruttivo. Il documento inoltre delinea gli obblighi di pubblicazione delle informazioni⁸ previsti per la Società, identificando i processi aziendali coinvolti.

Nel documento sono illustrate una serie di iniziative ponderate e coerenti tra loro, volte a ridurre significativamente il rischio di comportamenti corruttivi.

Il PPCT è predisposto dal Responsabile della prevenzione della corruzione e adottato dal Consiglio di Amministrazione.

1.7.4 Rating di Legalità

Dal 2016 la Società ha conseguito l'attribuzione del "Rating di Legalità", con un punteggio di 2 stelle +. Il riconoscimento è rilasciato dall'Autorità indipendente Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM) in ragione dell'introduzione di principi etici nei comportamenti aziendali. A.Se.R è impegnata per erogare servizi che rispondano al modello d'impresa, così da realizzare efficienza nella gestione e qualità nelle prestazioni erogate, così da garantire per i cittadini utenti e per i clienti le migliori performance. Gli obiettivi che l'azienda annualmente si prefigge possono garantire anche nuova occupazione, non trascurando attenzione verso le accertate fragilità sociali, in collaborazione con le istituzioni pubbliche e il terzo settore. La scelta gestionale di esternalizzare i servizi con la costituzione di una Società per Azioni a capitale misto pubblico/privato, presenta una serie di vantaggi in termini di competitività, gestione aziendale e disponibilità finanziarie.

⁷ Adottato dalla Società in adempimento alle previsioni della legge 6 novembre 2012, n. 190 e del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33

⁸ Ai sensi del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33

1.7.5 Politica Generale sulla Protezione dei Dati Personali

Tale documento definisce i principi fondamentali secondo i quali la Società tratta i dati personali di utenti, fornitori, business partner, dipendenti e altre parti interessate, e indica le responsabilità delle proprie aree funzionali e dei propri dipendenti nel trattamento dei dati, in linea con le previsioni normative del Regolamento UE nr. 679/2016.

La Politica si compone, in particolare, degli elaborati espressamente disciplinati e previsti dalla normativa sopra richiamata, quali:

- Il Registro dei trattamenti: contiene l'inventario delle tipologie di trattamenti operati dalla Società, delle funzioni aziendali e dei dipendenti coinvolti; delinea le misure di sicurezza fisiche e informatiche a presidio del sistema di trattamento.
- La Valutazione del rischio: evidenzia e classifica le possibili conseguenze, le probabilità e i rischi connessi alle operazioni di trattamento.

Il sistema è monitorato e controllato da un Responsabile per la protezione dei dati (RPD o DPO), l'incarico è attualmente ricoperto da un professionista esterno, che gestisce, a supporto dei referenti aziendali, un programma di sviluppo e promozione delle procedure end-to-end per la protezione dei dati personali.

1.7.6 Il Sistema aziendale di Gestione della Qualità

La società si è dotata di un sistema certificato di gestione della qualità ai sensi della norma UNI EN ISO 9001:2015. Il sistema consiste nella procedimentalizzazione e formalizzazione di tutto l'insieme dei processi e delle azioni posti in essere per la realizzazione degli obiettivi aziendali, secondo predeterminati standard di qualità ed efficienza.

Attraverso l'attuazione di tali processi, viene definito un sistema di analisi e controllo che consente all'organizzazione aziendale di individuare modalità e azioni da intraprendere in un'ottica di miglioramento qualitativo delle prestazioni erogate.

1.7.7 Certificazioni

L’Azienda è dotata di un sistema di gestione per la qualità certificato secondo i canoni della norma UNI EN ISO 9001:2015 ed opera conformemente al proprio “Modello di gestione, organizzazione e controllo ai sensi del D.Lgs. n. 231/2001”, oggi integrato con la normativa in materia di anticorruzione e trasparenza grazie alla adozione di un Piano per la Prevenzione della Corruzione e Trasparenza (L. 190/2012 e D.Lgs 33/2013). A.Se.R agisce inoltre conformemente al Codice degli Appalti (D.lgs. n. 50/2016).

Norma	Descrizione	Campo di applicazione per A.Se.R
UNI EN ISO 9001:2015 Sistemi di gestione per la qualità	Specifica i requisiti di un sistema di gestione per la qualità per un'organizzazione con l'esigenza di dimostrare la propria capacità di fornire con regolarità un prodotto o un servizio che soddisfi - oltre ai requisiti obbligatori - le aspettative degli <i>stakeholder</i> . L'obiettivo prioritario è la soddisfazione degli <i>stakeholder</i> , compresi i clienti, tramite l'applicazione efficace del sistema sulla base dell'analisi approfondita del contesto in cui opera l'azienda, dei rischi e delle opportunità che affronta e coglie al fine di un miglioramento continuo.	<i>Si applica a tutte le aree di attività di A.Se.R</i>

1.8 Gli stakeholder di A.Se.R



Dimensione Sociale

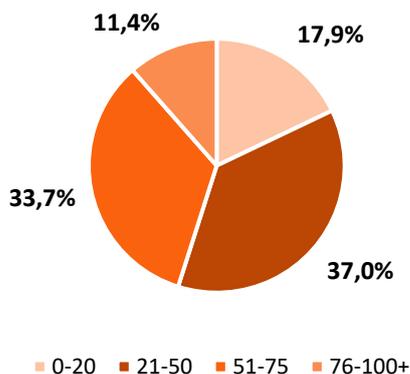
Numeri chiave

<p>38.880</p> <p>Utenze attive, +1,6% rispetto al 2019</p>	<p>3.686</p> <p>Utenze non domestiche, il 9,5% delle utenze attive</p>	<p>165</p> <p>Richieste di rateizzazione, +58,7% rispetto al 2019</p>
<p>80%</p> <p>Intervistati che ritengono ottimo o buono il servizio offerto nel 2019</p>	<p>10.716</p> <p>Chiamate al centralino, nove volte il valore del 2019</p>	<p>15</p> <p>Dipendenti, uno in meno rispetto al 2019</p>
<p>93,3%</p> <p>Personale a tempo indeterminato</p>	<p>332</p> <p>Ore di formazione, +84,7% rispetto al 2019</p>	<p>0</p> <p>Infortuni registrati</p>

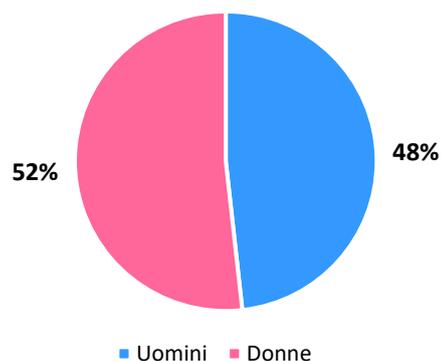
2.1 Clienti

Il servizio di raccolta rifiuti copre tutto il territorio del Comune di Rho, oltre 50.000 abitanti suddivisi in circa 23.000 nuclei familiari. A queste si aggiungono circa 3.700 utenze non domestiche suddivise tra attività commerciali del centro storico, esercizi di vicinato e zone industriali.

Popolazione servita per età

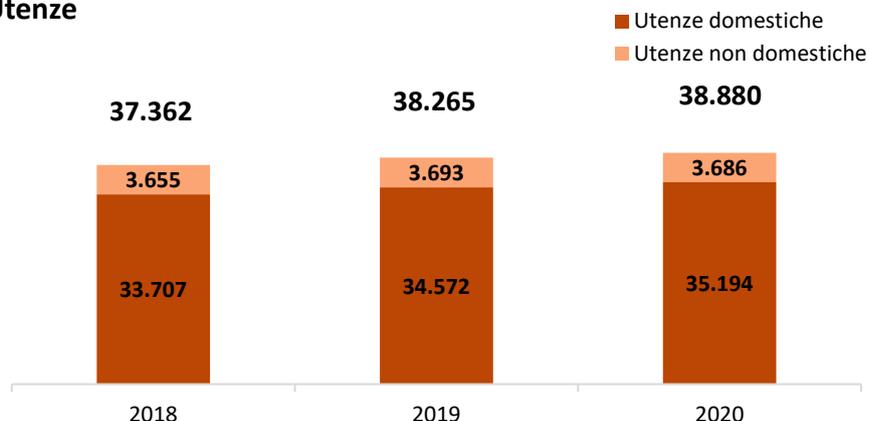


Popolazione servita per genere



Nel 2020 il numero totale di utenze gestite da A.Se.R ha superato le 38.800, +4% dal 2018, confermando l'incremento del biennio precedente. In particolare ad aumentare sono state le utenze domestiche +4,41% dal 2018, che non ha risentito delle conseguenze della pandemia, mentre per le utenze non domestiche, legate ad attività economiche, si è registrato un lieve calo.

Utenze



Focus Covid



Nel rispetto delle previsioni normative emanate in vigore dello stato di emergenza epidemiologica, sono stati adottati e mantenuti aggiornati tutti gli accorgimenti organizzativi e i protocolli di sicurezza atti a consentire la ordinaria gestione di tutti i processi aziendali, garantendo la prosecuzione senza soluzione di continuità di tutte le prestazioni di servizio pubblico erogate dall'Azienda, anche nel rapporto con gli utenti. Il Servizio clienti è stato mantenuto costantemente operativo, anche nel periodo di culmine dell'emergenza, rimanendo aperto in sola modalità telematica – contattabile esclusivamente online o tramite call center. A

partire dal 3 giugno 2020 il servizio di sportello è divenuto accessibile agli utenti anche su appuntamento. Tutte le misure intraprese risultano confermate anche per il periodo di gestione 2021, fino al termine dello stato emergenziale.

Le prestazioni di servizio pubblico sono state rese con i programmi ordinari, nel rispetto delle prescrizioni delle linee guida emanate in materia di raccolta rifiuti dall'Istituto Superiore di Sanità e dalle competenti autorità locali e nazionali.

Sono state assunte tutte le iniziative atte a ridurre al minimo le prestazioni che prevedono un rapporto diretto con gli utenti (servizi resi al domicilio). Tali attività sono state gradualmente riattivate da giugno 2020, adottando, e mantenendo operative a tutt'oggi, tutte le cautele imposte dallo stato di emergenza.

FORNITURA CASSONETTI PER LA RACCOLTA DIFFERENZIATA																									
Obiettivo	Fornire a tutte le utenze individuate i cassonetti per la raccolta differenziata.																								
Periodo di riferimento	La consegna avviene ogni anno, dal 2019 è iniziata la consegna dei bidoni per la raccolta di vetro e lattine																								
Costo del progetto	60 mila euro																								
Descrizione	L'acquisizione dei cassonetti - forniti alle utenze in comodato d'uso gratuito - rientra tra le ordinarie attività di gestione. Nel triennio sono stati consegnati oltre 1000 cassonetti ogni anno, questo ha permesso di garantire a tutte le utenze i mezzi necessari per la raccolta differenziata.																								
KPI e risultati	<p>Cassonetti per la raccolta consegnati</p> <table border="1"> <caption>Cassonetti per la raccolta consegnati</caption> <thead> <tr> <th>Anno</th> <th>Bianco (Carta)</th> <th>Giallo (Plastica)</th> <th>Marrone (Organico)</th> <th>Blu (Vetro e lattine)</th> <th>Totale</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2018</td> <td>299</td> <td>329</td> <td>372</td> <td>0</td> <td>1.000</td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>339</td> <td>394</td> <td>375</td> <td>0</td> <td>1.108</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>282</td> <td>310</td> <td>303</td> <td>129</td> <td>1.024</td> </tr> </tbody> </table>	Anno	Bianco (Carta)	Giallo (Plastica)	Marrone (Organico)	Blu (Vetro e lattine)	Totale	2018	299	329	372	0	1.000	2019	339	394	375	0	1.108	2020	282	310	303	129	1.024
Anno	Bianco (Carta)	Giallo (Plastica)	Marrone (Organico)	Blu (Vetro e lattine)	Totale																				
2018	299	329	372	0	1.000																				
2019	339	394	375	0	1.108																				
2020	282	310	303	129	1.024																				

PORTALE UTENTE 2.0 E PIATTAFORMA DI INTERCONNESSIONE DELLE BANCHE DATI AZIENDALI	
Obiettivo	Migliorare l'informazione e la comunicazione rivolta a cittadini, utenti e stakeholder
Periodo di riferimento	2020 – 2021
Costo	15 mila euro
Partner di progetto	NETRIBE BUSINESS SOLUTION SRL – EPUBLIC SRL
Descrizione	<p>Il progetto prevede la realizzazione di una nuova interfaccia grafica del sito aziendale e la realizzazione di un'area riservata per gli utenti, accessibile con credenziali SPID, per consentire di acquisire e visualizzazione tutte le informazioni utili in relazione ai servizi offerti della Società, tra queste le informazioni di fatturazione TARI.</p> <p>Il progetto originale di realizzazione della nuova struttura web è stato modificato, prevedendo la realizzazione di un sito web aziendale, di interazione con gli utenti del servizio e più in generale con gli stakeholders aziendali. Il sito potrà essere costruito con una veste grafica ed una struttura funzionale in stretta correlazione, e continuità, con il sito istituzionale del Comune di Rho, oltre che nel rispetto delle linee guida concernenti il "layout home page" dettate dall'Agid per i siti web della PA.</p> <p>È stata realizzata ed è online la nuova interfaccia grafica. È stata, inoltre, contrattualizzata l'offerta pervenuta per la realizzazione dell'area riservata.</p>

2.2 Tariffa rifiuti

La tariffa, applicata sul territorio comunale di Rho, si compone di:

- una **quota fissa**, che serve a coprire le spese per investimenti e il loro ammortamento, oltre il costo dei servizi indivisibili, come lo spazzamento delle strade, lo svuotamento dei cestini ecc.
- una **quota variabile** che serve a coprire il costo di gestione dei servizi in rapporto alla quantità di rifiuti conferiti, alla tipologia di servizio fornito e all'entità dei costi di gestione

La quota fissa viene calcolata in modo diverso per tipologia di utenza:

- per le utenze **domestiche** in base alla superficie dell'abitazione e al numero di componenti del nucleo familiare
- per le utenze **non domestiche** sulla base della potenziale produzione di rifiuti connessa alla tipologia di attività, per unità di superficie assoggettabile a tariffa.

La quota variabile viene calcolata in relazione alla quantità di rifiuti prodotta da ciascuna utenza nel corso dell'anno solare, tenuto conto dei coefficienti di produzione rifiuti e dei dati di produzione dei rifiuti indifferenziati derivanti dal sistema di misurazione.

ZONE TARIFFARIE OMOGENE

Per alcune categorie di utenze non domestiche – in particolare quelle per le quali è stato possibile individuare l'effettiva incidenza dei costi ad esse imputabili per l'erogazione dei servizi di igiene urbana - sono state definite delle zone tariffarie omogenee, con la costituzione di apposite categorie tariffarie. Le zone tariffarie omogenee individuate sono:

- Il quartiere Fiera Milano SpA
- I mercati cittadini
- Mercato del centro e mercati rionali

ATTIVITÀ DELL'UFFICIO TARIFFA

L'Ufficio del Servizio Clienti, sito in Rho via Martiri della Libertà 4, dedicato prevalentemente alla cura del rapporto con gli utenti del servizio, si occupa di:

- **fornire informazioni** in ambito tariffa e servizi di igiene urbana (es. richiesta sostituzione dei cassonetti, segnalazioni e reclami, informazioni sulla consegna sacchi e sui servizi di ritiro ingombranti a domicilio), tramite il centralino aziendale o il sistema di gestione di segnalazioni e reclami;
- gestire le **denunce di occupazione** (iniziali, variazioni e cessazioni) da parte degli utenti, presentabili direttamente allo sportello, o a mezzo e-mail/PEC, fax, raccomandata;
- gestire le **istanze relative alle richieste di rateizzazione**, rimborsi, contributi economici, attivazione domiciliazioni bancarie o modifica metodo di pagamento, fatturazione in un'unica soluzione;
- attività di **rintraccio delle utenze ritenute irreperibili**, che avviene tramite consultazione delle banche dati fornite dal Comune o direttamente sul territorio mediante sopralluogo;

Le attività di back-office svolte comprendono:

- elaborazione della fatturazione periodica della tariffa (oggi con cadenza quadrimestrale: gennaio, maggio e settembre), emissione di avvisi di verifica ai fini dell'accertamento sul territorio;
- reportistica, gestione piani di rientro, autorizzazione al rimborso, registrazione incassi ed emissione RID, valutazione delle pratiche da svalutare;
- coordinamento delle attività di recupero dei crediti tariffari e di riscossione coattiva, anche tramite soggetti esterni specializzati (concessionario di riscossione), gestione della elaborazione di solleciti di pagamento, note di credito, fatture di sanzioni e interessi;

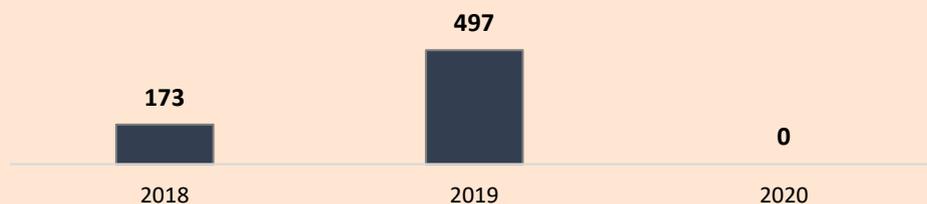
L'attività tecnica dell'ufficio tariffa riguarda:

- la bonifica della banca dati attraverso l'individuazione dei dati catastali mancanti;
- le verifiche presso le utenze del territorio, finalizzate alla misurazione delle superfici assoggettabili alla tariffa, anche in relazione alla conseguente **attività di accertamento**.

Approfondimento attività di accertamento

Nel 2018 è stato avviato un progetto finalizzato ad efficientare le attività di lotta all'evasione ed elusione della TARI, da realizzare avvalendosi delle prestazioni di supporto da parte di una società terza specializzata. Il risultato all'esito della procedura di gara ad evidenza pubblica per la selezione di un concessionario di riscossione iscritto all'Albo⁹, ha consentito di affidare ad unico soggetto le prestazioni relative alle attività di supporto all'accertamento della tariffa e le prestazioni legate alla riscossione coattiva.

Numero di accertamenti

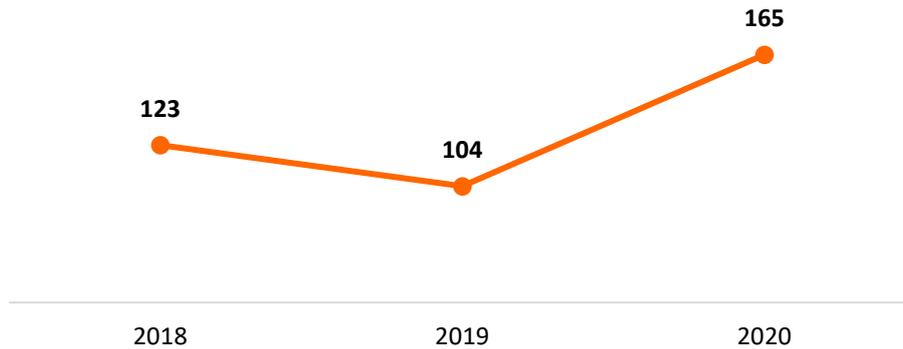


RATEIZZAZIONE DELLE FATTURE

L'ufficio si occupa, inoltre, di gestire le richieste di rateizzazione delle fatture, nel 2020 si è registrato un forte aumento delle richieste, anche per le difficoltà che molte famiglie hanno incontrato a causa dell'emergenza sanitaria.

⁹ Di cui all'art. 53 del decreto legislativo 446/97

Richieste di rateizzazione

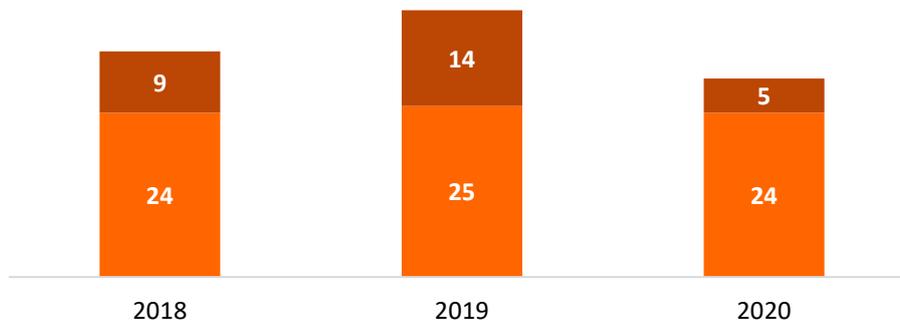


AGEVOLAZIONI SOCIALI

A.Se.R annualmente raccoglie le richieste di agevolazioni sociali, che provengono da famiglie in situazioni di difficoltà. L'agevolazione è determinata e riconosciuta dal Comune di Rho tramite l'emanazione di un provvedimento dedicato, contenente i requisiti e modalità di accesso. A.Se.R fa da tramite tra il Comune e i cittadini interessati. In considerazione dell'emergenza pandemica in atto, per l'anno 2021 i fondi a disposizione del Comune di Rho per tale agevolazione sono stati aumentati ed è stato previsto l'innalzamento delle soglie d'accesso agli aiuti, con l'intento di favorire così un numero maggiore di famiglie beneficiarie.

Agevolazioni sociali richieste

■ Concesse ■ Non concesse



Focus Covid



Il ciclo di fatturazione nei confronti delle utenze domestiche è stato processato ordinariamente nel corso del 2020, nonostante la pandemia. Per le utenze non domestiche sono state attivate, di concerto con l'Amministrazione comunale, una serie di **iniziative a favore delle attività economiche particolarmente colpite dal lockdown**, quali ad esempio:

- La **posticipazione dell'emissione della tariffa**, per un'ampia gamma di categorie tariffarie

- La **possibilità di richiedere una rateizzazione del pagamento** - di massimo 6 mesi - per tutte le altre categorie tariffarie
- L'**azzeramento della quota variabile**, per il periodo di chiusura obbligatoria, per le categorie tariffarie identificate dalla Deliberazione di ARERA
- Un'**ulteriore riduzione della parte variabile** della tariffa a favore delle utenze selezionate, in ragione dei minori costi correlati alla esecuzione di servizi dedicati a tali specifiche categorie

Nel corso dell'anno è stato inoltre **potenziato il sistema di trasmissione delle fatture via e-mail**, registrando in breve periodo un aumento degli utenti aderenti a tale canale d'invio. È stato inoltre implementato un sistema interno di gestione degli appuntamenti allo sportello e un sistema di categorizzazione delle comunicazioni via e-mail da parte degli utenti, automatizzando i riscontri di presa in carico dell'istanza.

L'Ufficio Tariffa ha operato ordinariamente nella gestione delle attività di aggiornamento della banca dati e di rapporto con l'utenza, nelle forme consentite, fermo restando il rispetto della sospensione dei termini delle attività di liquidazione, controllo, accertamento e riscossione del prelievo, prescritto in forza delle misure emergenziali dovute al Covid-19.

Il processo di elaborazione del PEF della Tariffa Rifiuti per l'anno 2020, è avvenuto in sinergia con i competenti uffici dell'Amministrazione comunale.

A riguardo si precisa inoltre che, **il Comune di Rho ha confermato l'applicazione per l'anno 2020 delle tariffe TARI già approvate per l'anno 2019.**

PIATTAFORMA PAGOPA	
Obiettivo	Rendere fruibile agli utenti il servizio di pagamento PagoPA e migliorare il processo di rendicontazione degli incassi.
Periodo di riferimento	2020
Costo	23.900 euro
Partner di progetto	Netribe Bs Srl - Progetti e Soluzione SpA
Descrizione	L'operazione riguarda l'implementazione dei sistemi di pagamento messi a disposizione degli utenti del servizio, con lo strumento di pagamento elettronico PAGOPA. L'adesione al PAGOPA è obbligatoria per tutte le società a controllo pubblico che erogano servizi pubblici a decorrere dal 28/02/2021 ¹⁰ . Il progetto è stato realizzato e testato sul finire del 2020, affinché il nuovo strumento di pagamento possa divenire funzionante negli ordinari processi contabili nel corso 2021, entro i termini previsti dalla norma prorogati al 28/02/2021.

¹⁰ Come disciplinato dal D.lgs. 217/2017 (art. 2).

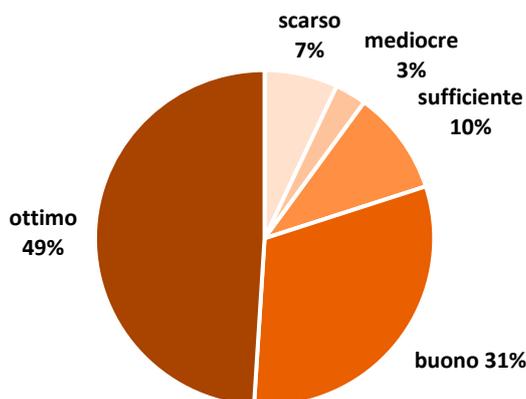
2.3 Qualità e soddisfazione dei clienti

2.3.1 Customer Satisfaction

A.Se.R conduce da diversi anni indagini di *Customer Satisfaction*, nel 2020 a causa Covid non è stato possibile effettuare la rilevazione. Queste indagini analizzano il livello di soddisfazione degli utenti e sono utili per comprenderne i bisogni e le aspettative. Di seguito vengono riportati i dati relativi alla rilevazione effettuata nel mese di dicembre 2019, l'intervista è stata effettuata in modalità mista – 37% tramite telefono e 63% tramite interviste face to face – a 211 utenti.

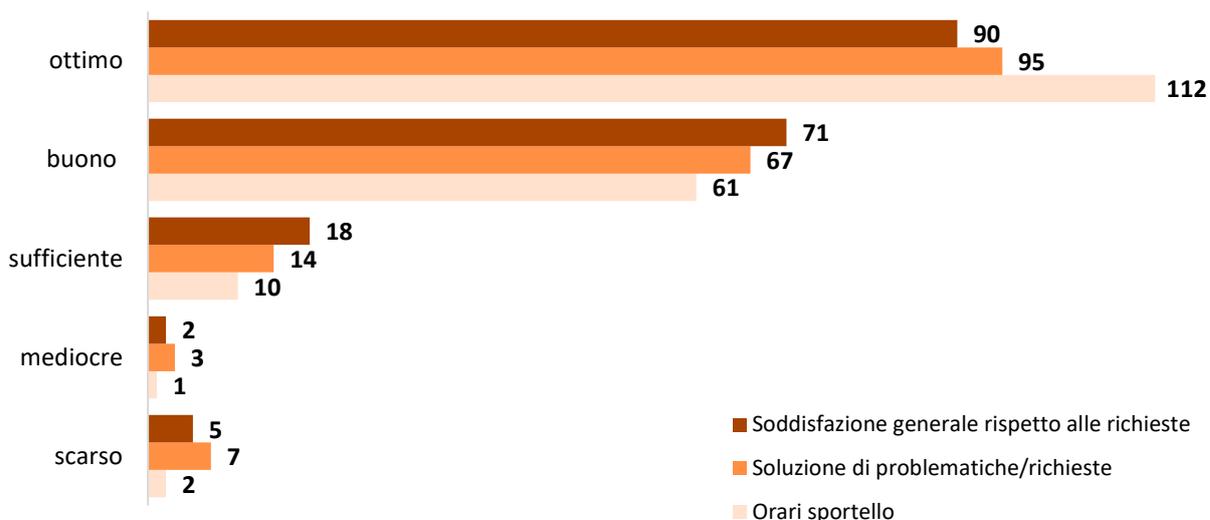
I risultati mostrano un gradimento generale per i servizi offerti da A.Se.R molto positivo, il 49% degli intervistati ritiene il servizio complessivo **ottimo** un ulteriore 31% lo giudica **buono** e solamente il 7% ha un giudizio fortemente negativo.

Gradimento generale dei servizi di raccolta, spazzamento, piattaforma e servizio clienti



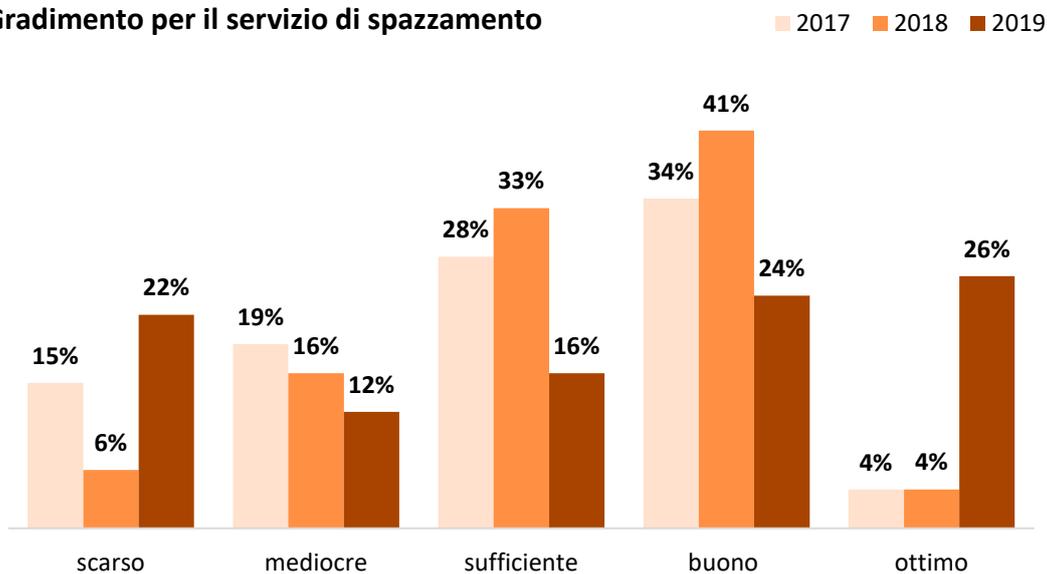
Per quanto riguarda il **servizio clienti** sono stati indagati 3 ambiti per verificarne il funzionamento e la risposta alle esigenze dei cittadini. Emerge come i giudizi siano molto positivi soprattutto per quanto riguarda gli **orari dello sportello**, ritenuti ottimi dal 53% degli intervistati. Anche la capacità di risposta alle richieste e la soddisfazione generale rispetto alle esigenze della clientela sono state giudicate ottime da oltre il 40% degli intervistati.

Gradimento servizio clienti per servizio (numero di risposte) - 2019



Infine, dall'indagine è emerso un altro dato importante che sottolinea e dimostra l'impegno dell'azienda nel migliorare costantemente il servizio offerto. Nel 2019 è aumentata la percentuale di rispondenti che ritiene ottimo il servizio di spazzamento, arrivando al 26% del totale degli intervistati, negli anni precedenti era circa il 4%. Allo stesso tempo è aumentata la percentuale di risposte molto negative, a dimostrazione del fatto che la percezione del servizio non dipende solamente dalla capacità dell'operatore di svolgere il proprio lavoro ma anche da fattori esterni che possono incidere sulla resa del servizio.

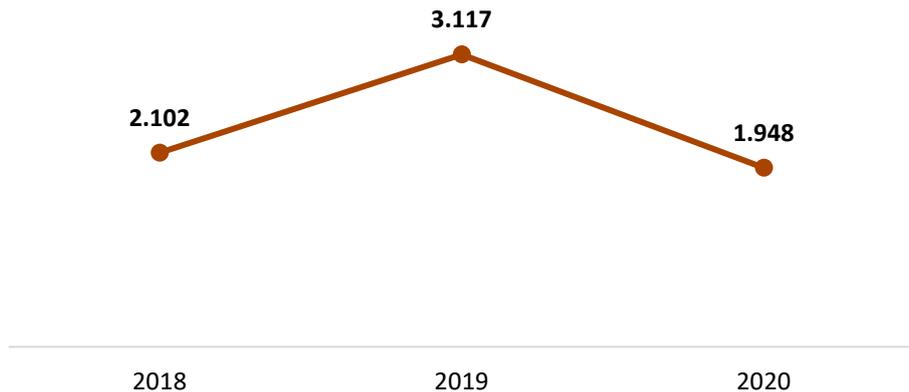
Gradimento per il servizio di spazzamento



2.3.2 Reclami e segnalazioni

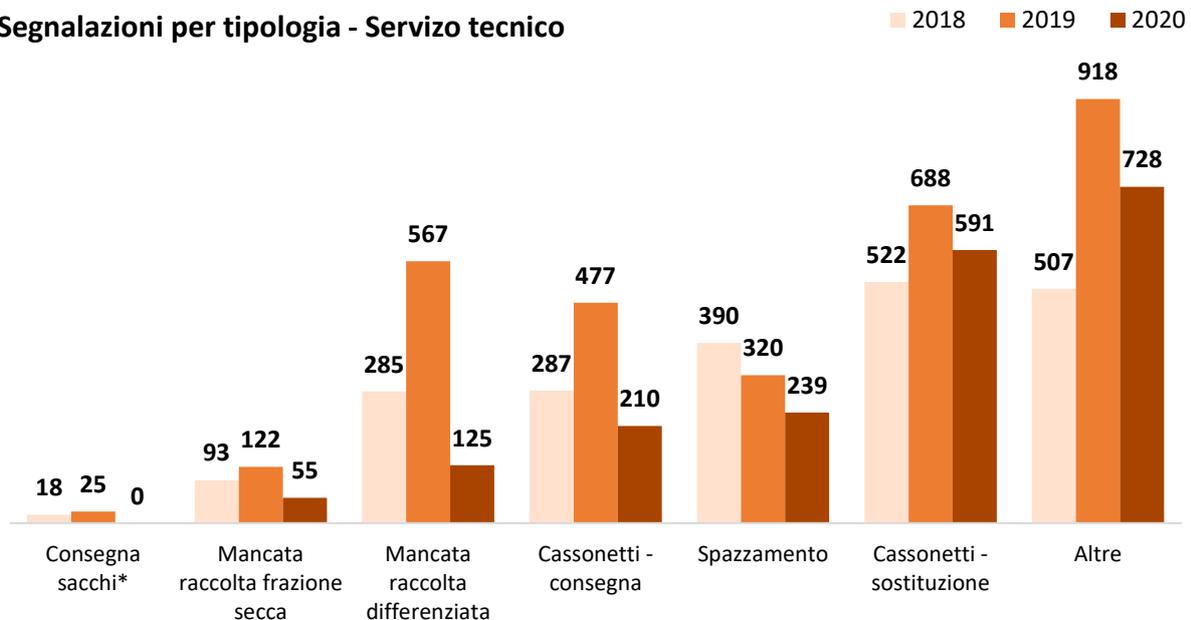
A.Se.R monitora costantemente le segnalazioni ricevute analizzandole ed intervenendo dove si riscontra un'effettiva problematica o mancanza. Nel 2020 si è riscontrato un forte calo del numero delle segnalazioni a dimostrazione di come l'azienda opera costantemente per **fornire un servizio migliore e capace di rispondere alle esigenze**.

Numero segnalazioni servizio tecnico



In particolare, nel 2020 – in linea con il 2019 - si sono registrate diverse segnalazioni relative alla sostituzione dei cassonetti e - in misura ridotta - allo spazzamento. Sono in forte riduzione le segnalazioni riguardanti la mancata raccolta differenziata e quelle relative alla consegna dei cassonetti, questi ultimi in relazione al fermo legato all'emergenza COVID.

Segnalazioni per tipologia - Servizio tecnico



*Dal 2020 il servizio di segnalazione per la consegna dei sacchi avviene via mail

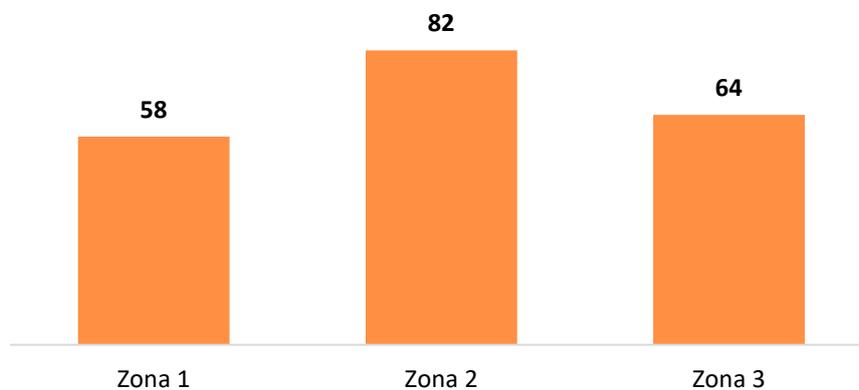
2.3.3 Controlli

A.Se.R prevede anche un'attività di controllo sul servizio di raccolta rifiuti porta a porta periodicamente e a campione vengono **verificati alcuni conferimenti** che, nel caso di errori, vengono segnalati. Nel 2020 a causa dell'emergenza sanitaria non è stato possibile effettuare i controlli.

L'attività di raccolta domiciliare ha dovuto fronteggiare l'emergenza, soprattutto nei periodi di maggior impatto della pandemia, con misure straordinarie, organizzando un servizio di raccolta dedicata per i soggetti colpiti da Covid-19.

Nel 2019 il totale delle vie controllate è stato di **204** pari al **45,43%** delle vie servite nel territorio rhodense

Vie verificate per zona - 2019

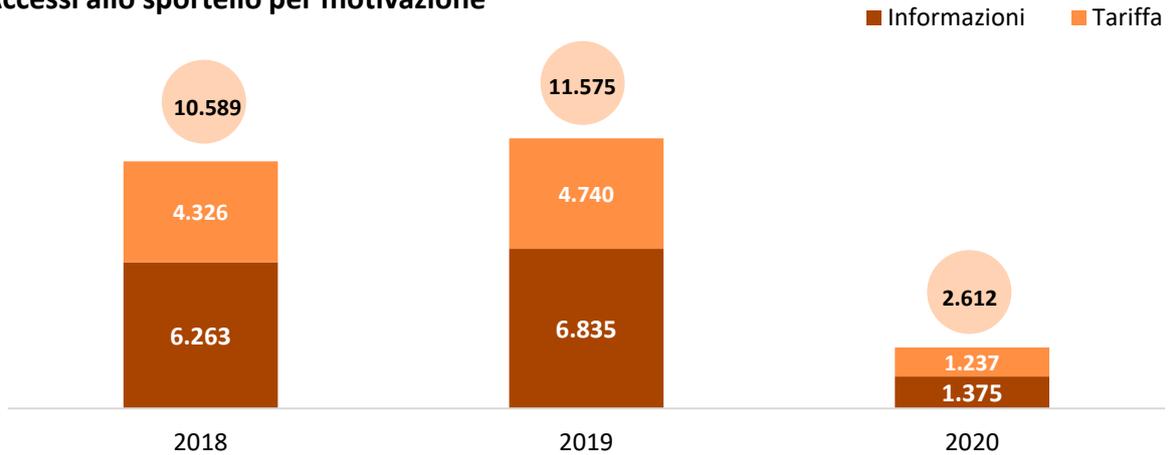


2.3.4 Comunicazione

La vicinanza e la capacità di rispondere prontamente alle richieste dei cittadini sono concetti cardine per A.Se.R Negli anni che hanno preceduto l'emergenza Covid-19, erano funzionanti **3 sportelli**, presso la sede Via dei Martiri della Libertà 4, **sempre attivi e con accesso libero**, così da permettere a chiunque di comunicare direttamente con operatori formati appositamente per rispondere a qualsiasi esigenza. Da marzo 2020, è stata necessaria una riorganizzazione nella gestione della relazione con il cliente. Gli sportelli hanno chiuso al pubblico per oltre 3 mesi e quando è stato possibile riaprire sono state implementate tutte le previsioni per scongiurare il contagio sia tra i dipendenti sia con gli utenti. L'accesso allo sportello dal 3 giugno è consentito solamente previo appuntamento e sul luogo tutti i clienti devono seguire la procedura di sicurezza, indossare correttamente i Dispositivi di Protezione Individuale e mantenere la distanza di sicurezza. Le stesse regole valgono per il personale che è stato adeguatamente equipaggiato e formato.

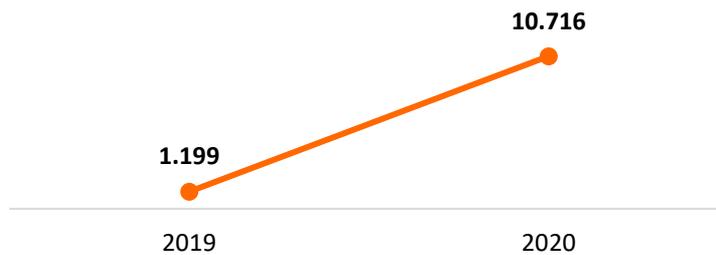
Come si evince dal grafico il trend di accesso allo sportello è in crescita nel biennio 2018-19, mentre nel 2020 ha subito un brusco calo, strettamente legato all'emergenza Covid-19. I dati del 2019 registravano un leggero aumento sia delle richieste di informazioni generiche sia delle informazioni legate alla tariffa.

Accessi allo sportello per motivazione



La necessità di far fronte ad una situazione imprevista ha comportato necessariamente un mutamento nel comportamento dei clienti, sempre meno persone hanno usufruito dello sportello fisico e si sono affidate a canali digitali o telefonici per mettersi in contatto con A.Se.R.

Numero di chiamate in entrata al centralino



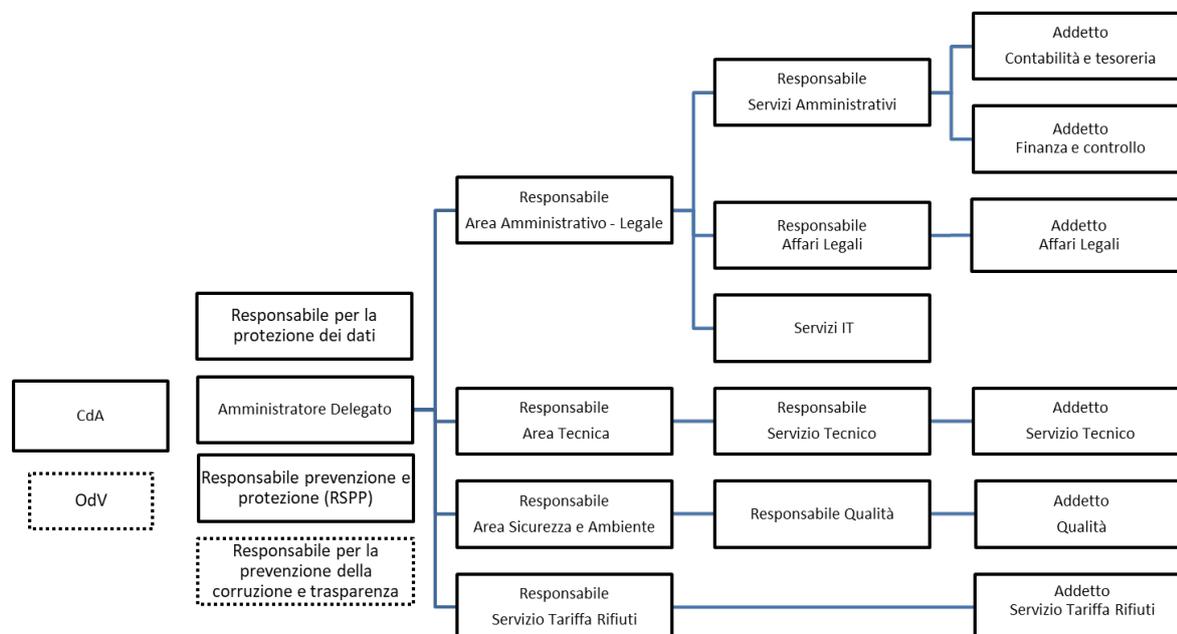
In particolare, si è registrato un boom delle chiamate al centralino e di accessi al portale web, per questo motivo tutti i documenti sono stati resi disponibili, oltre che in formato editabile, anche in form compilabile online. Il maggiore utilizzo degli strumenti digitali ha consentito di accelerare un processo di informatizzazione già in atto da tempo.

Nell'ambito di tale processo è stato implementato il **servizio di invio delle fatture tramite email**, a fine anno oltre 900 utenti ne hanno fatto richiesta.

2.4 Le persone che lavorano per A.Se.R

La struttura di A.Se.R si articola in tre aree funzionali:

- Area tecnica
- Area tariffa
- Area amministrativo legale



AREA TECNICA

L'Area tecnica, composta da 4 risorse di cui un responsabile di funzione, si occupa della **gestione e della pianificazione dei servizi di raccolta, trasporto e smaltimento di rifiuti urbani e assimilati**, eseguiti dal socio operativo o da altri fornitori. Cura le attività di comunicazione e informazione nei confronti dell'utenza e lo sviluppo di nuovi progetti/iniziative in tema di raccolta rifiuti.

AREA TARIFFA

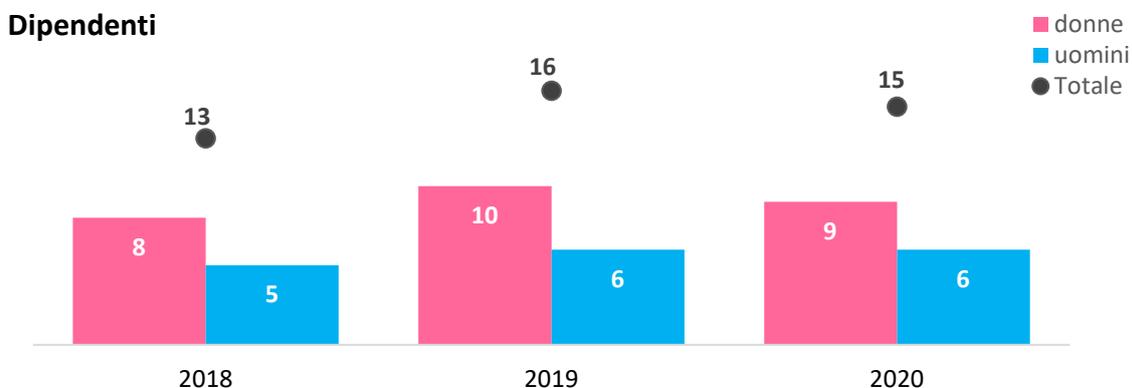
L'Area tariffa, composta da 5 risorse di cui un Responsabile di funzione, si occupa delle attività inerenti all'applicazione della tariffa rifiuti, con riguardo alla elaborazione del ciclo di fatturazione verso gli utenti, alla contabilizzazione delle partite e alla valorizzazione della banca dati tariffa. L'area cura il **rapporto con gli utenti** nelle attività di front-office eseguite dall'Ufficio del Servizio Clienti - a cui sono adibite 3 risorse - e coordina le attività di recupero coattivo del credito.

AREA AMMINISTRATIVO - LEGALE

L'Area amministrativa, composta da 2 risorse, si occupa della gestione delle **attività amministrative e finanziarie dell'azienda**, tra cui il controllo gestione, la contabilità ordinaria, clienti e fornitori, i rapporti con le banche, cespiti e la fiscalità. Si occupa inoltre della gestione del personale e intrattiene i rapporti con gli organi di controllo della società. L'Area **Affari Legali**, composta da 2 risorse di cui un Responsabile di funzione legale amministrativo, presta attività di assistenza e supporto in tutti i processi aziendali ed in collaborazione con tutte le aree funzionali aziendali in relazione agli aspetti di natura giuridica e contrattuale.

2.4.1 Profilo del personale

Le persone che lavorano per A.Se.R, nel 2020 sono 15, una in meno rispetto al 2019, con una prevalenza di personale femminile, oltre il 60% del totale dei dipendenti.



Focus Covid

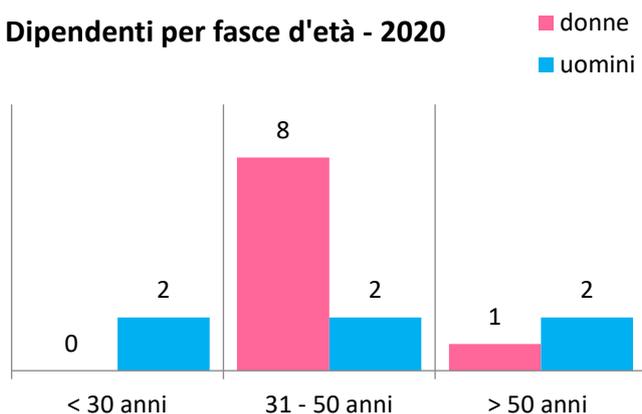


Nel 2020 a causa dell'emergenza pandemica sono stati attivati accordi di *smart working* per 9 dipendenti. Questa modalità di lavoro è stata limitata ai casi di necessità, il moderato numero di personale impiegato, infatti, permette, avendo A.Se.R adottato tutte le misure previste per garantire il distanziamento e la protezione personale nelle postazioni, di svolgere l'attività lavorativa in presenza nella sede.

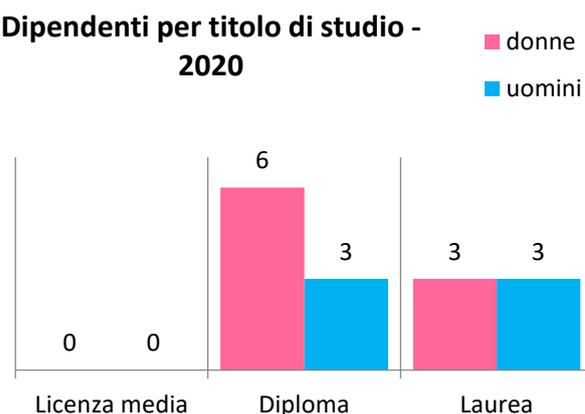
Il 66% del personale ha un'età compresa tra 31 e 50 anni, 2 dipendenti hanno meno di 30 anni, anche a dimostrazione dell'attenzione dell'azienda verso i giovani.

Tutti i dipendenti hanno il diploma e 6 sono laureati.

Dipendenti per fasce d'età - 2020

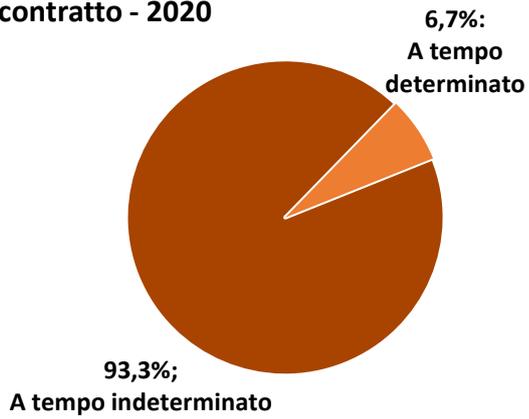


Dipendenti per titolo di studio - 2020

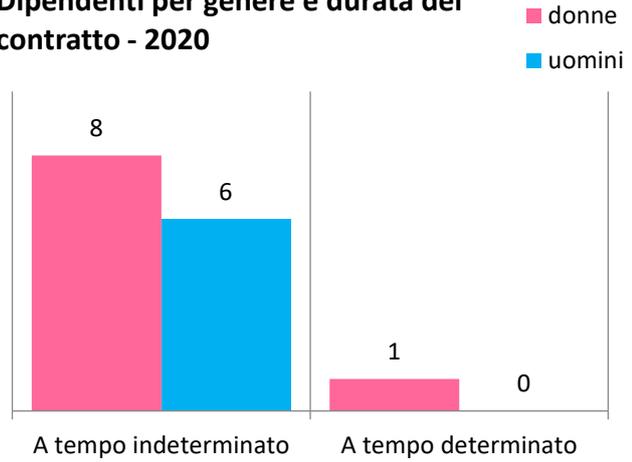


Nel 2020, oltre il 90% del personale è assunto a tempo indeterminato e tutto il personale ha un contratto full time.

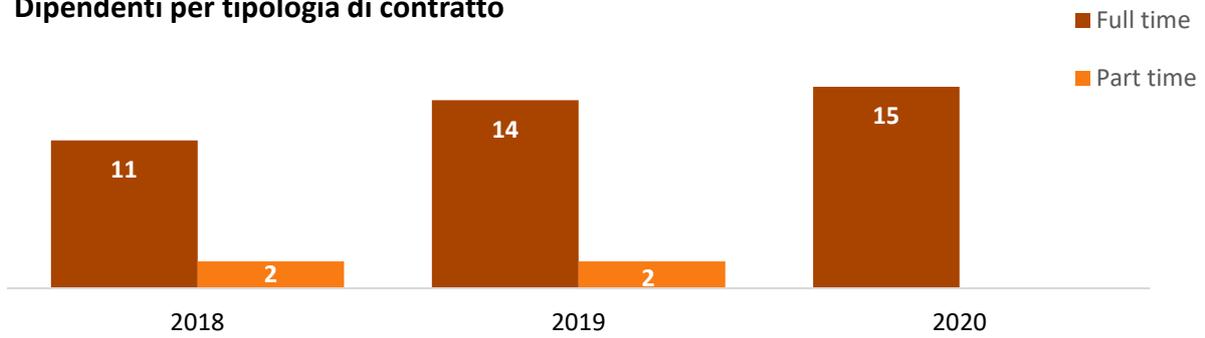
Dipendenti per durata del contratto - 2020



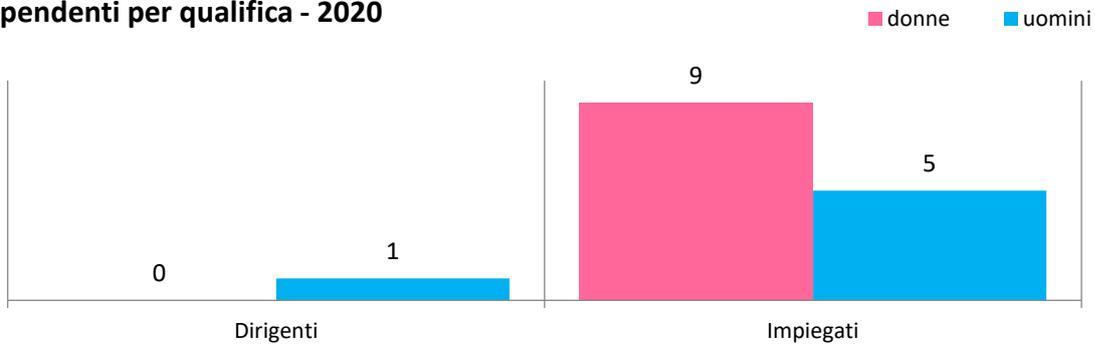
Dipendenti per genere e durata del contratto - 2020



Dipendenti per tipologia di contratto



Dipendenti per qualifica - 2020



2.4.2 Il reclutamento del personale

Dal 2010 A.Se.R ha predisposto e pubblicato sul sito il **Regolamento interno per il reclutamento del personale**, il documento è stato rivisto e aggiornato in ragione delle esigenze di adeguamento normativo.

Il Regolamento definisce i requisiti, i criteri, le modalità generali di reclutamento e si applica per tutte le assunzioni, che non riguardano l'area dirigenziale, anche per i tirocini formativi.

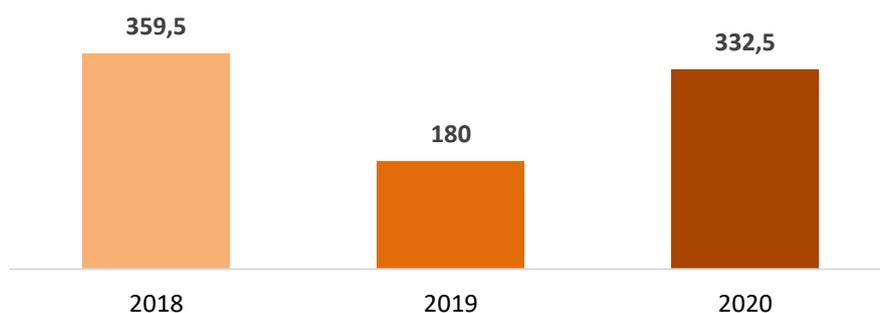
Il principio cardine si sostanzia nel rispetto e nella garanzia che la procedura avvenga senza discriminazioni di genere, nazionalità, religione, opinione politica o condizione sociale e personale, garantendo l'accessibilità all'impiego, la trasparenza e l'imparzialità delle valutazioni, nonché la competenza dei soggetti esaminatori, il rispetto delle pari opportunità tra uomini e donne e sul rispetto della disciplina per l'utilizzo ed il trattamento dei dati personali.

Anche nel 2020, nonostante la situazione pandemica, il processo di selezione è continuato e nel corso dell'anno sono state inserite due persone, solamente una in meno rispetto al 2019.

2.4.3 La formazione

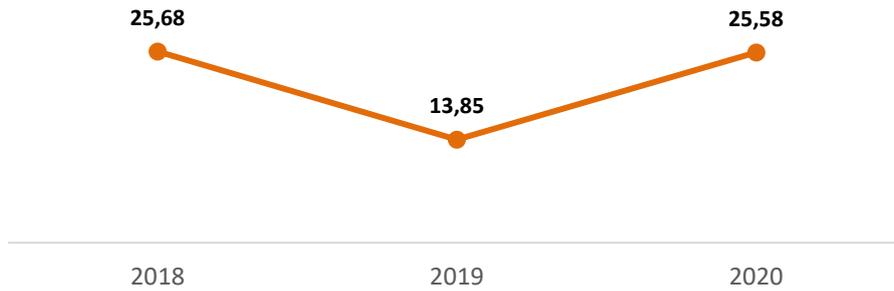
Per A.Se.R **la formazione del personale è un aspetto fondamentale e strategico**: nel corso del 2020 sono state erogate complessivamente **332 ore di formazione** ai dipendenti, la maggior parte delle quali da remoto, nel rispetto dei protocolli Covid. Nonostante l'anno particolare, sono state erogate 150 ore di formazione in più rispetto al 2019, tornando ad un monte orario molto vicino al 2018. L'investimento sostenuto per l'attività di formazione, nel 2020, è stato di oltre 7.800 euro, in parte coperti dal contributo sulla formazione di Fondimpresa.

Ore di formazione erogate



La formazione nel 2020 ha coinvolto **13 dipendenti, l'86,7% del totale**. La media delle ore di formazione erogate per dipendente è tornata ai livelli del 2018 con oltre 25,5 ore di formazione, +11,65 ore dal 2019.

Ore medie di formazione per dipendente

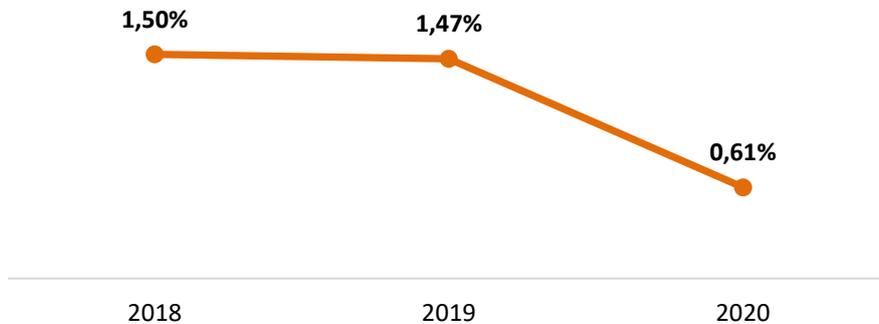


La programmazione della formazione avviene con cadenza annuale. Nel 2020 è stata rispettata, non senza qualche difficoltà, la programmazione prevista. Tuttavia, sono stati rimandati al 2021 il corso dedicato alla formazione specifica sull'anticorruzione e parte della formazione specifica in ambito informatico, a cui tutti i dipendenti avrebbero dovuto partecipare.

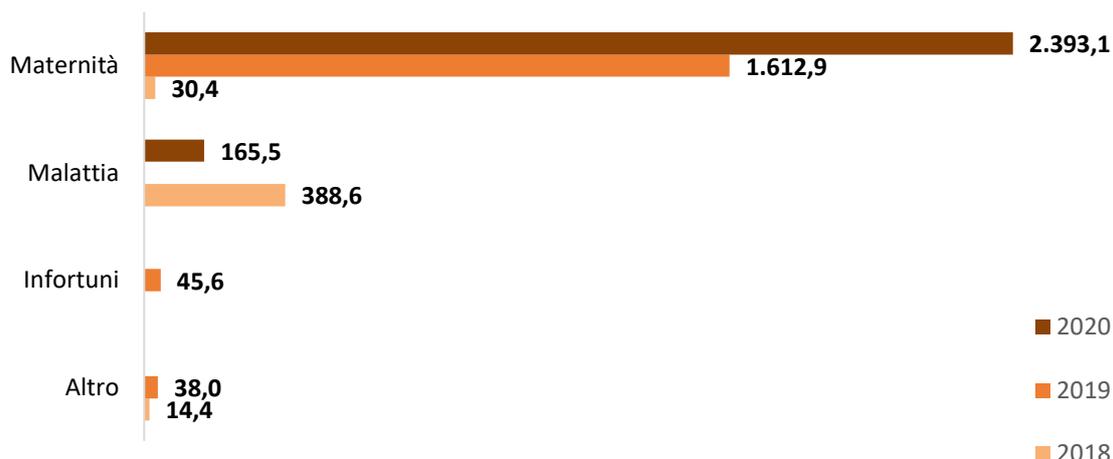
2.4.4 Salute e sicurezza

Nel triennio il tasso di assenteismo dovuto a malattia è sceso di molto; a salire soprattutto nel 2020 sono state le ore di assenza per maternità, che hanno raggiunto le 2.393 ore.

Tasso di assenteismo per malattia



Ore di assenze per tipologia



Per A.Se.R è fondamentale garantire la salute e la sicurezza dei lavoratori durante tutto lo svolgimento del lavoro, nel 2020 anche grazie all’impegno su queste tematiche **non ci sono stati infortuni**.

Nel 2020, a seguito del rinnovo dei Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza, è stata loro effettuata la formazione obbligatoria.

Focus Covid



Nel rispetto delle previsioni normative emanate in vigore dello stato di emergenza epidemiologica e in aderenza alle linee di indirizzo pervenute dal Responsabile del servizio di Prevenzione e Protezione aziendale, coinvolgendo altresì l’RLS, fin dall’insorgere della pandemia sono state adottate le seguenti misure di sicurezza:

- Aggiornamenti al Documento di Valutazione dei Rischi in data 26/02/2020 e da ultimo in data 9/03/2020
- Un vademecum per la gestione dei casi di contagio in data 20/03/2020, reso disponibile a tutto il personale
- Un opuscolo informativo inserito all’interno della valutazione del rischio e circolarizzato ai dipendenti
- Il Protocollo di regolamentazione delle misure di contrasto alla diffusione del COVID-19 introdotto il 25/03/2020 e da ultimo aggiornato in data 15/05/2020, elaborato sulla base del Protocollo generale, condiviso dal Governo e dalle Parti sociali in data 14/03/2020 e successivamente integrato in data 24/04/2020
- Diffusione delle informative del medico competente a tutto il personale.

Tali misure sono state accompagnate dalle seguenti iniziative, attivate nella gestione delle attività aziendali:

- È stata prevista per il Servizio clienti aziendale l’apertura in modalità telematica – contattabile esclusivamente online o tramite call center - fino al 3 giugno 2020, da tale data lo sportello è divenuto accessibile agli utenti solo su appuntamento
- Sono stati attivati servizi di pulizia giornalieri degli uffici, con disinfezione con prodotti specifici
- Sono state diffuse istruzioni specifiche per l’utilizzo della sala break e delle aree comuni, con limitazioni del numero di persone contemporaneamente presenti e apposizione di specifica cartellonistica

- Sono stati acquisiti strumenti (dispenser con fotocellula) per la disinfezione delle mani, collocati nei luoghi di accesso
- Sono stati attivati accordi per il lavoro agile per più del 50% dei dipendenti, con la sottoscrizione da parte del personale interessato di apposite note informative, condivise con l'RLS, sulle correlate misure sicurezza
- Sono state riorganizzate le postazioni di lavoro con maggiore garanzia del rispetto delle misure di distanziamento fisico
- Le scrivanie adibite alla ricezione degli utenti, presenti presso l'ufficio clienti sono state munite di pannelli in plexiglass
- Sono state adottate istruzioni e prassi per la misurazione della temperatura corporea del personale e di utenti/clienti/fornitori in ingresso nei locali aziendali
- Sono stati eliminati bicchieri e tazzine ad uso promiscuo e sostituiti con materiale usa e getta.

Anche nella gestione dei servizi di igiene urbana sono state intraprese tutte le azioni volte a garantire la prosecuzione delle prestazioni e le più adeguate condizioni di sicurezza per gli operatori del servizio, che sono stati muniti di idonei dispositivi di protezione individuale.

2.4.5 Welfare

Con un accordo aziendale di contrattazione di secondo livello¹, stipulato avvalendosi del supporto e della collaborazione di un esponente sindacale, sono state definite le modalità di erogazione del premio di risultato. Il premio di risultato si caratterizza quale **elemento variabile della retribuzione**, in quanto correlato al valore aggiunto realizzato dalla società tramite il conseguimento degli obiettivi aziendali definiti annualmente, con la finalità di **incentivare la produttività del lavoro e favorire aumenti quantitativi e miglioramenti qualitativi dei servizi resi ai cittadini**. Per questo motivo si rapporta il premio al valore aggiunto realizzato dall'Azienda, per non relegarlo al mero risultato economico/finanziario, bensì quale incremento di qualità, efficienza, produttività nelle prestazioni di servizio pubblico erogate.

A partire dal 2018, così come previsto dalla normativa, il dipendente ha la possibilità, su base volontaria, di convertire il premio di risultato in denaro con servizi di welfare, con rilevanti vantaggi fiscali per il lavoratore.

2.5 Progetti per la comunità e il territorio

FORNITURE, INSTALLAZIONE E MANUTENZIONE DI CESTINI GETTA RIFIUTI PER LA CITTÀ DI RHO e NEL SUPER CENTRO	
Periodo di riferimento	2020 – 2021
Costo del progetto	€ 105.830,00
Partner di progetto	Elux Srl
Descrizione	<p>A.Se.R ha acquistato circa 700 cestini stradali in sostituzione a quelli ormai obsoleti presenti sul territorio e giunti a fine vita. L'azione si inserisce nell'ambito di un piano di razionalizzazione su tutto il territorio comunale. Oltre all'acquisizione è prevista l'installazione e la manutenzione.</p> <p>Per quanto riguarda la zona Super centro la sostituzione dei cestini riguarderà - nel corso del 2021 - quelli di maggiori dimensioni collocati lungo le vie più centrali, tra cui via Matteotti, via Madonna, Piazza San Vittore, Piazza Visconti e Piazza Libertà. I contenitori verranno georeferenziati, dotandoli di un tag R-FID.</p>

STUDIO DI FATTIBILITÀ PER LA REALIZZAZIONE DI CENTRO DEL RIUSO	
Obiettivo del progetto	Realizzare la progettazione di una struttura adibita al centro del riuso
Periodo di riferimento	2021
Costo del progetto	5 mila euro
Descrizione	<p>Nel corso del 2021 è prevista la redazione di uno studio di fattibilità per la realizzazione di un centro del riuso, in linea con quanto rappresentato dai più recenti indirizzi europei, nazionali e regionali circa la riduzione della produzione di rifiuti.</p> <p>Tale struttura potrà consentire ai cittadini di Rho, di consegnare beni durevoli ancora in buono stato per il successivo riutilizzo.</p> <p>Nel corso dell'anno verranno pertanto definiti i dettagli che confluiranno in un progetto preliminare di massima.</p>

Dimensione Ambientale

I numeri chiave

<p>24.596.662 kg</p> <p>Rifiuti raccolti -28,1% rispetto al 2019</p>	<p>74,3%</p> <p>Percentuale di raccolta differenziata, in linea con il 2019</p>	<p>59%</p> <p>Mezzi con motore EURO 6 utilizzati</p>
<p>99,99%</p> <p>Rifiuti recuperati</p>	<p>64.580 kg</p> <p>Rifiuti da intermediazione</p>	<p>57.074</p> <p>Bottiglie conferite negli eco-compattatori, oltre 130 mila dal 2018</p>
<p>39.337</p> <p>Accessi alla piattaforma, oltre 120 mila dal 2018</p>	<p>68.218 Kwh</p> <p>Energia elettrica consumata, -1,5% rispetto al 2019</p>	<p>666,59 tCO2e</p> <p>Emissioni totali di gas effetto serra</p>

3.1 Politica ambientale

A.Se.R è presente sul territorio da oltre 15 anni come gestore del ciclo integrato dei rifiuti.

Si occupa, oltre che della Tariffa Rifiuti, della raccolta, del trasporto, dello smaltimento e del recupero dei rifiuti del territorio del Comune di Rho, dei servizi di spazzamento strade, svuotamento dei cestini e rimozione degli abbandoni. Opera, inoltre, con attività di intermediazione senza detenzione dei rifiuti nei confronti di altre aziende attive sul territorio, garantendo una gestione efficiente, economica e con il minor impatto ambientale possibile, dei rifiuti di cui si prende carico.

A.Se.R, per la realizzazione della propria mission, si occupa del:

- **monitoraggio continuo della qualità del servizio**, attraverso capillari attività di controllo sulle prestazioni erogate da parte del socio operativo e di tutti i fornitori coinvolti
- **miglioramento continuo del rapporto con l'utenza**, con una costante attività di informazione, confronto diretto e successivo monitoraggio, anche in relazione alle esigenze specifiche
- **rispetto delle prescrizioni di legge applicabili e gli altri obblighi di conformità**, regolamenti e standard ambientali, anche in fase di aggiornamento o di prossima emanazione
- **coinvolgimento, sensibilizzazione e consapevolezza di tutta l'organizzazione aziendale**, dall'alta direzione ai dipendenti, verso una cultura di maggiore responsabilità personale, di rispetto dell'ambiente e consapevolezza dell'uso delle risorse
- **dialogo continuo con tutti gli stakeholder** per garantire le migliori soluzioni e strategie per il raggiungimento degli obiettivi comuni
- **efficientamento continuo e aggiornamento degli strumenti aziendali**, attraverso manutenzioni periodiche e programmate, per mantenerne la funzionalità e l'efficienza nel tempo.

3.1.1 Le policy ambientali

I servizi di igiene urbana sono disciplinati da fonti normative di stampo europeo e nazionale che si sono stratificate nel tempo. Il nucleo della normativa sui rifiuti oggi è contenuto nel "Codice Ambiente" **Decreto legislativo 152/2006 "Norme in materia Ambientale"**, in attuazione delle direttive comunitarie in materia e in particolare della direttiva 2008/98/CE, successivamente modificata dalla direttiva UE 2018/851.

Tra le più recenti novità in materia, è stato recepito, all'interno dell'ordinamento nazionale, il pacchetto di direttive europee sull'economia circolare – tra queste anche la già citata **direttiva 2018/851/UE**, che costituisce la nuova direttiva quadro sui rifiuti, e la **direttiva 2018/852/UE** sugli imballaggi e sui rifiuti di imballaggio – avvenuto con l'emanazione del **Decreto legislativo 116/2020**, che opera una sostanziale modifica del Codice Ambientale. Tra le modifiche introdotte si trovano per esempio:

- le modalità di tenuta del registro cronologico di carico e scarico
- la trasmissione e acquisizione dei FIR – Formulari di Identificazione dei Rifiuti
- il processo di classificazione dei rifiuti
- la responsabilità nella gestione dei rifiuti
- la cessazione della qualifica di rifiuti.

Una delle modifiche di maggiore impatto sulla gestione del ciclo integrato, è stata la **nuova definizione di rifiuti urbani**, con l'eliminazione per i Comuni della possibilità di disporre l'assimilazione dei rifiuti speciali agli urbani e le conseguenti implicazioni in ambito di applicazione della Tariffa rifiuti. Adesso sono infatti considerati rifiuti urbani anche quelli provenienti dalle utenze non domestiche, simili per natura e composizione ai rifiuti domestici.

In questo contesto di novità, si colloca inoltre l'investitura dell'ARERA - Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente - quale Autorità di regolazione del settore. Con l'entrata in vigore della legge 205/2017, infatti, ad ARERA sono state attribuite **funzioni di regolazione e controllo del ciclo dei rifiuti**, anche differenziati, urbani e assimilati, da esercitarsi "con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla legge 481/1995" e già esercitati negli altri settori di competenza.

ARERA si occupa quindi della:

- definizione dei livelli di qualità dei servizi
- diffusione della conoscenza e della trasparenza delle condizioni di svolgimento dei servizi
- tutela dei diritti degli utenti
- predisposizione e aggiornamento del metodo tariffario
- fissazione dei criteri per la definizione delle tariffe di accesso agli impianti di trattamento
- approvazione delle tariffe definite dall'ente di governo dell'ambito territoriale ottimale
- verifica della corretta redazione dei piani di ambito
- formulazione di proposte relative alle attività comprese nel sistema integrato di gestione dei rifiuti
- formulazione di proposte di revisione della disciplina vigente
- predisposizione di una relazione annuale alle Camere sull'attività svolta

3.1.2 Le certificazioni di Econord

Econord, partner strategico di A.Se.R che si occupa delle attività operative svolte sul territorio Rhodense, possiede le certificazioni UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001 e UNI ISO 45001, per lo svolgimento dei seguenti servizi:

- Raccolta e trasporto delle frazioni differenziate dei rifiuti urbani e assimilabili e dei rifiuti speciali, pericolosi e non pericolosi
- Spazzamento strade
- Trattamento, recupero e smaltimento rifiuti urbani e assimilabili delle frazioni differenziate
- Gestione di discariche, piattaforme, Centri di Raccolta rifiuti e stazioni di trasferimento
- Produzione energia elettrica da biogas
- Attività edili di costruzione e manutenzione di impianti di trattamento e smaltimento rifiuti
- Attività di intermediazione dei rifiuti

Certificazione	Contenuti
UNI EN ISO 9001:2015	Standard di riferimento per la gestione della Qualità di qualsiasi organizzazione, che si basa su: <ul style="list-style-type: none"> ▪ aumento dell'efficacia ed efficienza dei processi interni ▪ miglioramento della soddisfazione e della fidelizzazione della clientela Lo scopo principale è quindi quello di migliorare la soddisfazione del cliente e perseguire il miglioramento continuo delle proprie prestazioni
UNI EN ISO 14001:2015	Standard volontario che specifica i requisiti di un sistema di gestione ambientale. Tra le richieste della norma ci sono quelle di: <ul style="list-style-type: none"> ▪ realizzazione di un'analisi ambientale (conoscenza degli aspetti ambientali, comprensione del quadro legislativo e valutazione degli impatti) ▪ definizione della Politica aziendale ▪ definizione delle responsabilità specifiche

UNI ISO 45001:2018	<p>Standard che disciplina i sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro e i relativi requisiti. È la prima norma internazionale a stabilire gli standard minimi di buona pratica per la protezione dei lavoratori e definire un quadro per il miglioramento della sicurezza, della salute e del benessere dei lavoratori e per la riduzione dei rischi.</p> <p>Il fine è quindi quello di aumentare le performance in materia di salute e sicurezza.</p>
--------------------	--

3.2 Qualità e gestione dei rifiuti

3.2.1 I rifiuti raccolti da A.Se.R.

A.Se.R. si occupa del ritiro della frazione secca urbana e della raccolta differenziata. La frazione secca residua – indifferenziato - è composta dai rifiuti urbani non differenziati, che restano a valle della separazione dei rifiuti recuperabili. Dopo la raccolta questi rifiuti sono soggetti al trasporto e successiva termovalorizzazione.

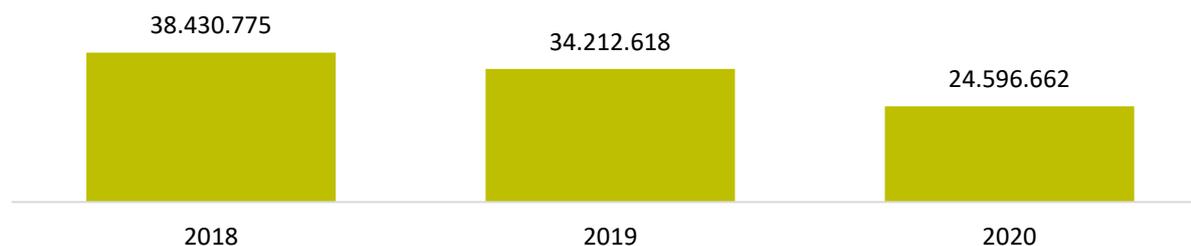
Per quanto riguarda la raccolta differenziata, portata a termine principalmente grazie al servizio di raccolta porta a porta nel Comune, sono separatamente raccolti:

- Frazione organica
- Imballaggi in carta e cartone
- Imballaggi in plastica
- Vetro e lattine.

All'interno della piattaforma ecologica, infine, si provvede al ritiro e alla gestione delle seguenti frazioni, conferibili separatamente da tutti i cittadini:

- Batterie
- Bombolette spray/estintori (condizioni di accesso indicate in basso)
- Carta e cartone
- Cartongesso
- Farmaci
- Frazione secca residua
- Frigoriferi e condizionatori
- Grandi bianchi (lavatrici, lavastoviglie, ...)
- Imballaggi in materiali misti
- Imballaggi in plastica
- Indumenti smessi
- Inerti
- Ingombranti
- Legno
- Metallo
- Olio minerale
- Olio vegetale
- Piccoli elettrodomestici
- Pile
- Plastica non imballaggio
- Pneumatici
- Sfalci e potature
- Sorgenti luminose
- Televisori e monitor
- Toner
- Vernici
- Vetro in bottiglie
- Vetro in lastre

Rifiuti raccolti (kg)



Nel corso del 2020, i **rifiuti raccolti da A.Se.R sono sensibilmente diminuiti (-28,1%)**, passando da oltre 34 mln di kg del 2019 a quasi 25 milioni nel 2020.

La causa principale della diminuzione è stata naturalmente il Covid-19, in quanto, nonostante siano rimasti più o meno **invariati i rifiuti da raccolta porta a porta nella città**, sono diminuiti i rifiuti da spazzamento e raccolti in piattaforma, anche a causa delle limitazioni alla circolazione imposte dal periodo di lockdown, ma soprattutto si sono **quasi azzerati i rifiuti connessi alla raccolta rifiuti nell'area di Fiera Milano**. Le sospensioni delle attività fieristiche, infatti, hanno impedito per quasi tutta la durata dell'anno, l'organizzazione di fiere ed eventi, riducendo sensibilmente la quantità di rifiuto trattata. Di seguito viene evidenziato il valore percentuale di produzione rifiuti riferito al quartiere fieristico sul totale dei rifiuti prodotti dalla città di Rho.

Rifiuti prodotti (%)	2018	2019	2020
Città di Rho	66.50%	75.98%	96.30%
Fiera Milano SpA	33.50%	24.02%	3,70%
Totale	100%	100%	100%

Oltre alle attività di raccolta porta a porta, una parte dei rifiuti deriva dall'attività di spazzamento strade, che si suddivide nello spazzamento manuale e nello spazzamento meccanizzato e dall'attività di pulizia dei mercati e delle manifestazioni. Di seguito le quantità totali di rifiuto raccolte da A.Se.R.

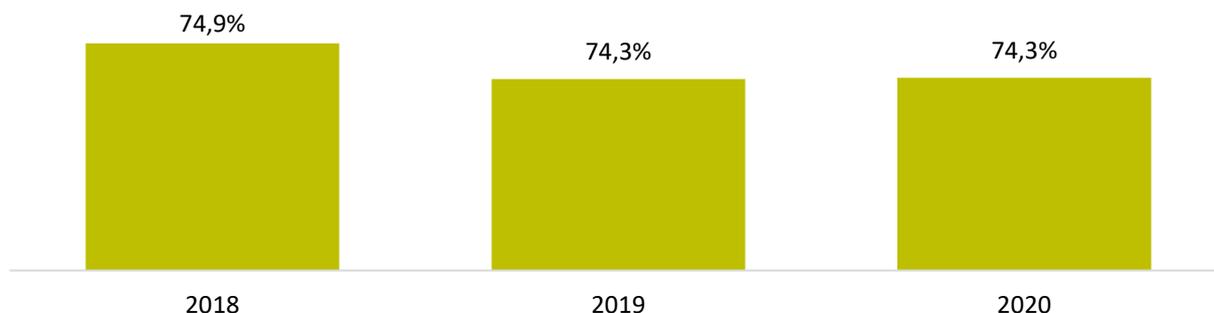
Rifiuti raccolti (kg)	2018	2019	2020
Rifiuti da raccolta in Città	20.504.071	20.678.985	20.011.155
Rifiuti da piattaforma ecologica	3.062.334	3.800.493	2.579.017
Rifiuti da spazzamento meccanizzato città	1.981.820	1.515.550	1.096.740
Rifiuti quartiere Fiera Milano SpA	12.882.550	8.217.590	909.750
Totale	38.430.775	34.212.618	24.596.662

La percentuale di rifiuti pericolosi sul totale nel corso degli anni rimane sempre molto bassa, con valori inferiori all'1%, anche se nel corso del 2020, a seguito della contrazione dei rifiuti non pericolosi derivanti dallo spazzamento, la percentuale si è leggermente alzata, dallo 0,37% del 2018 allo 0,50% del 2020.

Rifiuti raccolti (kg)	2018	2019	2020
Pericolosi	142.156	145.266	124.738
Non pericolosi	38.288.619	34.067.352	24.471.924
Totale	38.430.775	34.212.618	24.596.662

La raccolta differenziata

Le **percentuali di raccolta differenziata sono allineate agli anni precedenti**, nonostante il periodo straordinario, con valori che si sono attestati stabilmente oltre il 74%, di molto superiore al target europeo per il 2035 del 65%.



Rifiuti raccolti (kg)	2018	2019	2020
Differenziati	27.770.555	25.404.558	18.269.742
Indifferenziati	9.660.220	8.808.060	6.326.920
Totale	37.430.775	34.212.618	24.596.662

Nel 2020, i rifiuti differenziati la cui produzione ha avuto una maggiore diminuzione sono stati il legno (-88,6% dal 2018) – e il multimateriale, che diminuisce dell’88,8% rispetto al 2018, principalmente a causa della sospensione delle attività fieristiche dovuti al *lockdown* e alla pandemia, oltre che ai rallentamenti delle attività produttive per lo stesso motivo.

Rimangono allineati agli anni precedenti gli altri consumi, esclusa la plastica, che aumenta dell’11,8% rispetto al 2018 e il vetro, che aumenta del 13,6% nel corso del triennio. Questi incrementi possono essere in parte ricondotti anche all’**aumento del tempo che le famiglie hanno passato all’interno delle proprie abitazioni** nel corso dell’ultimo anno, con i relativi aumenti nei consumi di bevande e prodotti alimentari con *packaging* in materiale plastico o in vetro.

Rifiuti differenziati per tipologia (Kg)	2018	2019	2020	% 2020
Carta e cartone	2.708.210	2.829.370	2.797.590	15,3%
Plastica	1.326.140	1.384.990	1.483.220	8,1%
Organico	5.350.980	5.506.520	5.429.100	29,7%
Vetro	2.099.790	2.368.960	2.386.370	13,1%
Legno	7.494.050	4.383.190	853.920	4,7%
Verde	255.200	268.920	201.890	1,1%
Metallo	176.010	212.100	188.620	1,0%
Assimilati	2.207.900	1.961.400	1.698.880	9,3%
Multimateriale	3.244.890	2.378.440	364.780	2,0%
Altri materiali	2.907.385	4.110.668	2.865.372	15,7%
Totale	27.770.555	25.404.558	18.269.742	100,0%

Per fare in modo che i rifiuti siano sempre conferiti in modo corretto e per garantire nel tempo l’efficacia degli strumenti per effettuare la raccolta differenziata porta a porta, A.Se.R provvedere costantemente alla

consegna di nuovi cassonetti alla cittadinanza o alla sostituzione di quelli danneggiati, divisi per tipologia di contenuto – distinguibile dal colore – e per capienza del cassonetto, come osservabile dalla tabella seguente.

Cassonetti per la raccolta consegnati	2017	2018	2019	2020
Bianco	223	299	339	282
di cui 120 l	113	144	136	106
di cui 240 l	83	88	126	114
di cui 1.000 l	27	67	77	62
Giallo	272	329	394	310
di cui 120 l	123	157	169	104
di cui 240 l	118	113	148	122
di cui 1.000 l	31	59	77	84
Marrone	241	372	375	303
di cui 120 l	108	244	210	152
di cui 240 l	133	128	165	151
Blu	na	na	na	129
di cui 120 l	na	na	na	54
di cui 240 l	na	na	na	75

3.2.2 Il parco mezzi di A.S.e.R.¹¹

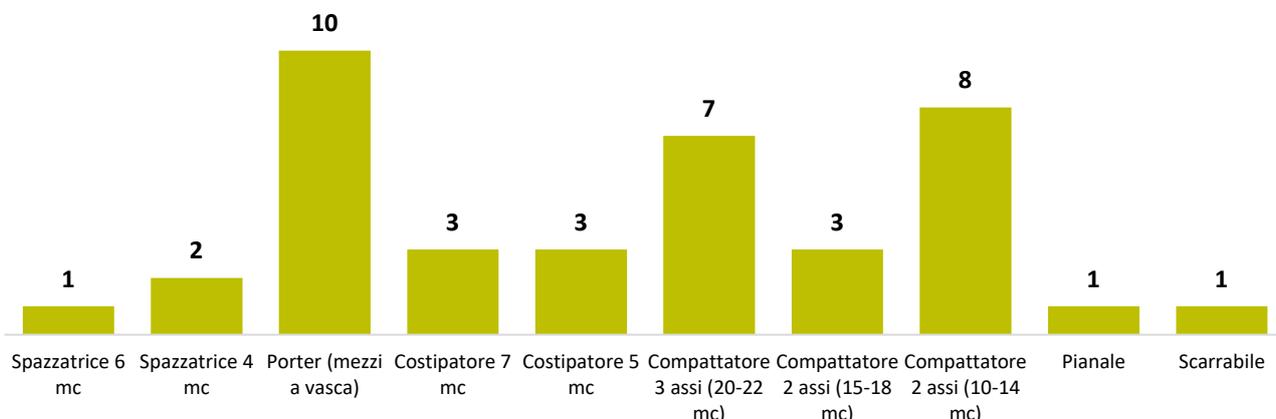
Tutti i servizi di raccolta vengono resi da Econord utilizzando mezzi autorizzati al trasporto rifiuti; vengono impiegati mezzi con diverse capacità nelle varie zone del territorio, in funzione della viabilità e della densità abitativa. Nello specifico nel comune di Rho, per la raccolta e lo spazzamento vengono utilizzati i seguenti automezzi:

- Spazzatrice – spazzamento strade e pulizia mercati e manifestazioni
 - Spazzatrice 6 mc
 - Spazzatrice 4 mc
- Porter (mezzi a vasca) – mezzo di appoggio per l’operatore addetto alla pulizia manuale del suolo
- Costipatore – raccolta rifiuti su vie strette o chiuse
 - Costipatore 7 mc
 - Costipatore 5 mc
- Compattatore
 - Compattatore 3 assi – raccolta rifiuti su vie di grandi dimensioni e/o grandi utenze
 - Compattatore 2 assi - raccolta rifiuti su vie di piccole dimensioni
- Pianale – movimentazione di piccoli volumi di alcune tipologie di rifiuto

¹¹ Tutti i mezzi riportati nel capitolo sono di proprietà del socio Econord e sono utilizzati per lo svolgimento delle attività operative sul territorio del Rhodense

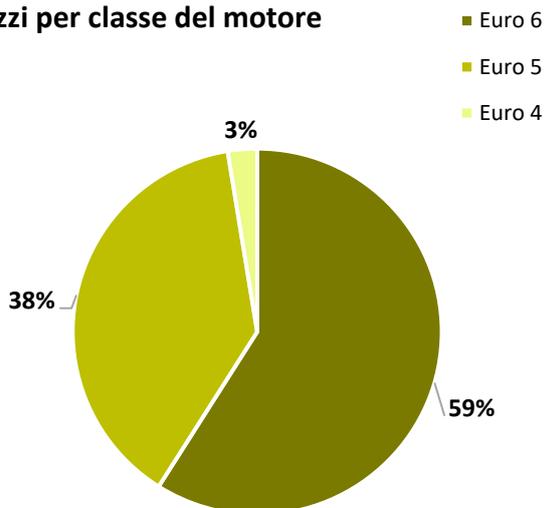
Scarrabile – trasporto dei rifiuti dalla piattaforma ecologica agli impianti di recupero/smaltimento.

Mezzi per tipologia

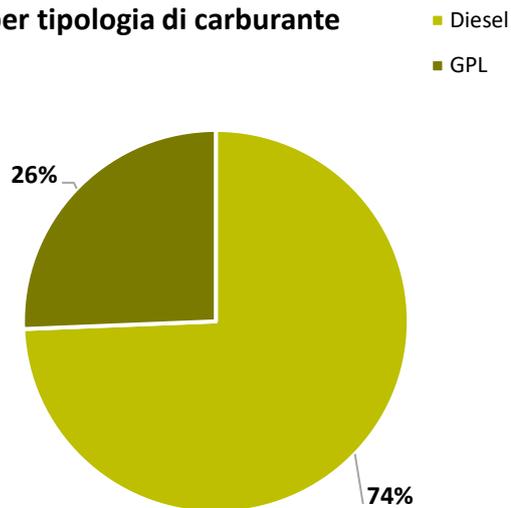


Circa il 60% dei mezzi, utilizzati per il servizio sul territorio di Rho, hanno un motore di ultima generazione EURO 6, percentuale che sale fino al 97% se si considerano anche i mezzi EURO 5, in quanto è presente solo un mini-compattatore con classe di emissione precedente (EURO 4).

Mezzi per classe del motore



Mezzi per tipologia di carburante



Inoltre, il 26% dei mezzi, nel 2020, presenta un'alimentazione a GPL, in aumento rispetto agli anni precedenti, in quanto sono stati acquistati 7 nuovi mezzi porter di ultima generazione, a sostituzione di altrettanti mezzi dismessi dal servizio. Nell'ultimo anno, a differenza degli anni precedenti, nessun mezzo è stato alimentato a benzina.

Nel 2020 è stato dato avvio alle attività di rinnovamento del parco mezzi, che si concluderanno nel 2024. La prima tranche ha visto coinvolti principalmente i mezzi legati allo spazzamento, mentre nel 2021, nell'ambito delle attività di raccolta, è in previsione la sostituzione di 6 compattatori a 2 assi e di 2 compattatori a 3 assi.

A seguito di ciò, l'età media del parco veicolare si è quindi abbassata a 5,97 anni e si prevede che diminuisca ancora in modo significativo fino alla fine delle attività di rinnovo previste.

3.2.3 Lo smaltimento dei rifiuti

Tutti i rifiuti provenienti dalle raccolte della Città vengono **conferiti presso impianti autorizzati**, in prossimità del territorio comunale che consentono lo scarico dei mezzi a ogni fine servizio, limitando il raggio di percorrenza dei veicoli stessi.

Nel 2020 tuttavia si segnala una lieve controtendenza legata principalmente al **rallentamento delle attività produttive a seguito dell'emergenza epidemiologica** che ha contraddistinto il 2020 e che si ipotizza possa coinvolgere parte se non tutto il 2021.

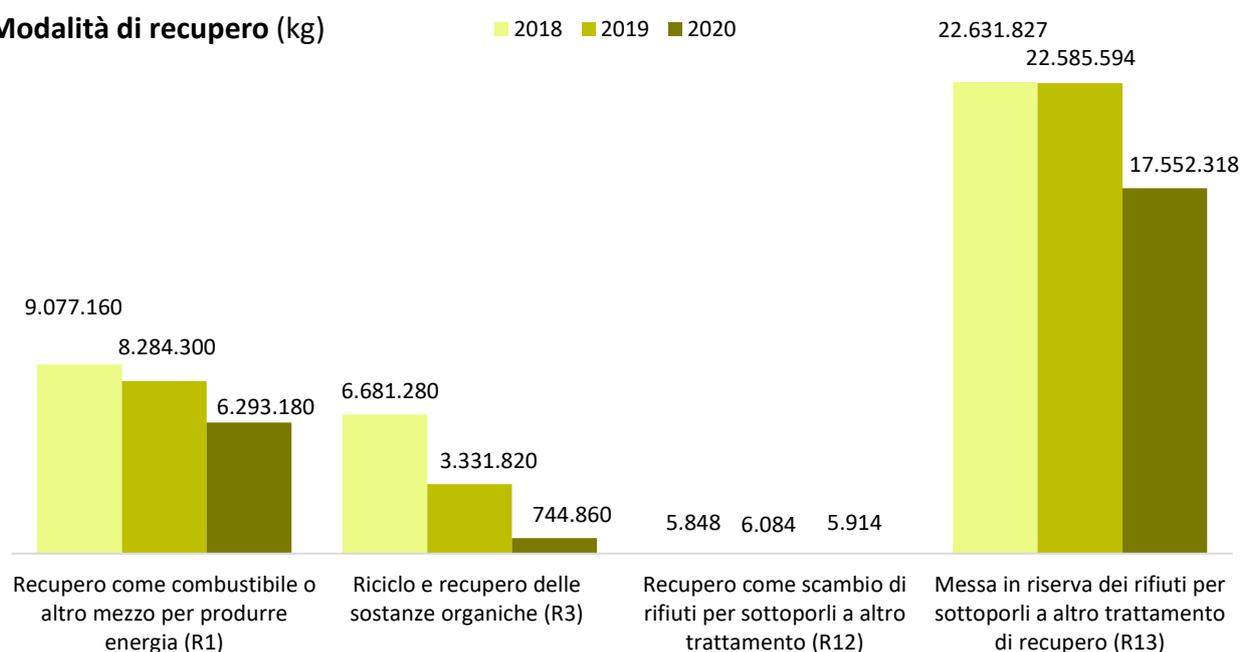
Destinazione dei rifiuti urbani	2018	2019	2020
Rifiuti smaltiti (%)	0,090%	0,011%	0,002%
Rifiuti recuperati (%)	99,910%	99,989%	99,998%

La **percentuale di rifiuti recuperati rispetto al totale cresce nel corso dell'ultimo triennio**, con un valore nel 2020 prossimo al 100%. Come si può osservare dalla tabella, ciò è dovuto in particolare ad un **miglioramento significativo nella gestione e nel recupero dei rifiuti** non pericolosi, che passano a 0, e ad un miglioramento significativo anche per quanto riguarda i pericolosi.

Destinazione dei rifiuti urbani – Pericolosi e non pericolosi (kg)	2018	2019	2020
Pericolosi	142.156	146.266	124.738
<i>recuperati</i>	134.176	141.416	124.348
<i>smaltiti</i>	7.980	4.850	390
Non pericolosi	38.288.619	34.066.352	24.471.924
<i>recuperati</i>	38.261.939	34.066.352	24.471.924
<i>smaltiti</i>	26.680	0	0

La maggior parte dei rifiuti viene recuperata da A.Se.R come combustibile o altro mezzo di produzione dell'energia (25,6%), tramite trattamenti di riciclo delle sostanze organiche (3,0%), oppure vengono messi a riserva in attesa di essere sottoposti ad altro trattamento di recupero (71,4%).

Modalità di recupero (kg)

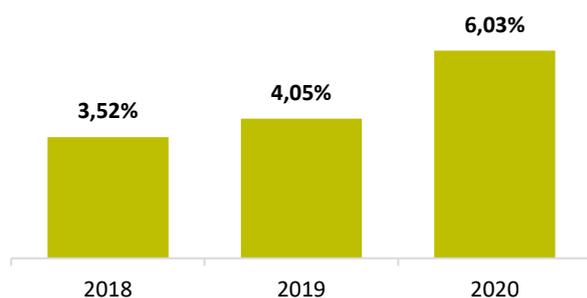


A.Se.R, peraltro, può fare affidamento nel **rapporto di partnership con il proprio socio privato, Econord S.p.A.**, che è soggetto dotato di una adeguata rete di impianti, in grado di garantire un sicuro modello di trattamento dei rifiuti a prezzi competitivi e la disponibilità a ricevere i flussi provenienti dal territorio.

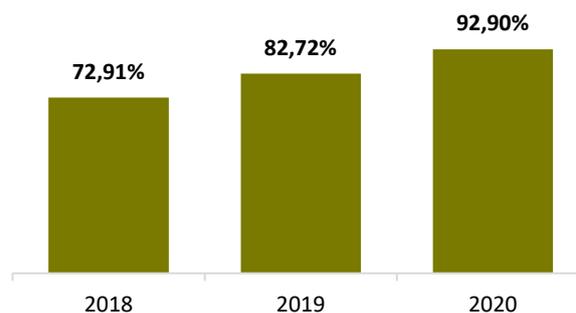
Nel corso del 2020, la percentuale di rifiuti recuperati all'interno degli impianti di trattamento di Econord è risultata in crescita di circa 2,5 punti percentuali rispetto al 2018, attestandosi ad una percentuale del 6%.

Risulta invece molto più **elevata la percentuale di rifiuti trasportati da Econord**, anch'essa in crescita nel corso del triennio, con un valore di circa il 93% nel 2020, 20 punti percentuali in più rispetto al 2018.

Rifiuti smaltiti da Econord



Rifiuti trasportati da Econord



Un ulteriore beneficio per A.Se.R, deriva dall'**adesione del Comune di Rho al Protocollo d'Intesa** riguardante le *“Modalità di funzionamento del termovalorizzatore Silla 2, Emissioni in atmosfera, monitoraggio ambientale e misure mitigatrici e compensazione”*, rinnovato nel 2017, in forza del quale è garantita al Comune di Rho l'applicazione di una tariffa agevolata per la termovalorizzazione dei rifiuti indifferenziati presso l'impianto Silla 2, garantendo ottime performance nel recupero dei rifiuti.

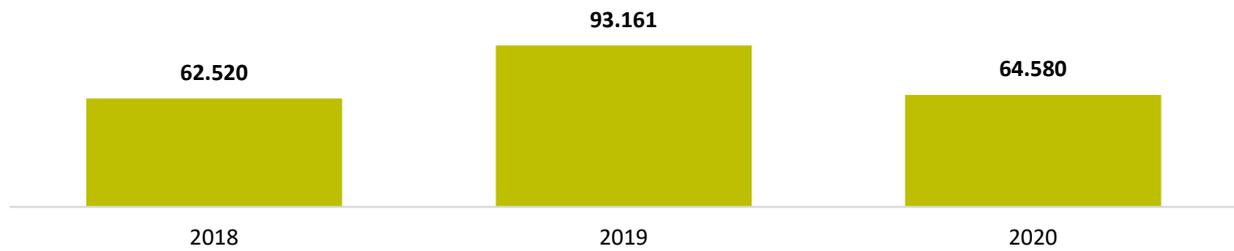
3.2.4 L'intermediazione dei rifiuti

A.Se.R, oltre alle attività di raccolta porta a porta, di spazzamento delle strade e legate alla gestione della piattaforma ecologica, opera anche come **intermediario nella gestione dei rifiuti di terzi**.

Il Codice Ambientale (D.Lgs 152/06) definisce l'intermediario dei rifiuti come *“qualsiasi impresa che dispone il recupero o lo smaltimento dei rifiuti per conto di terzi, compresi gli intermediari che non acquisiscono la materiale disponibilità dei rifiuti”*. Il ruolo principale dell'intermediario è quindi quello di fare da **connessione tra il produttore del rifiuto e il destinatario finale** dello stesso, oppure in alcuni casi anche con il trasportatore. L'intermediario assicura la miglior destinazione possibile del rifiuto al produttore, anche tenendo conto dei risvolti economici connessi al suo recupero o smaltimento. L'intermediario, grazie alle proprie competenze e conoscenze mette in connessione tutte le figure del ciclo di gestione.

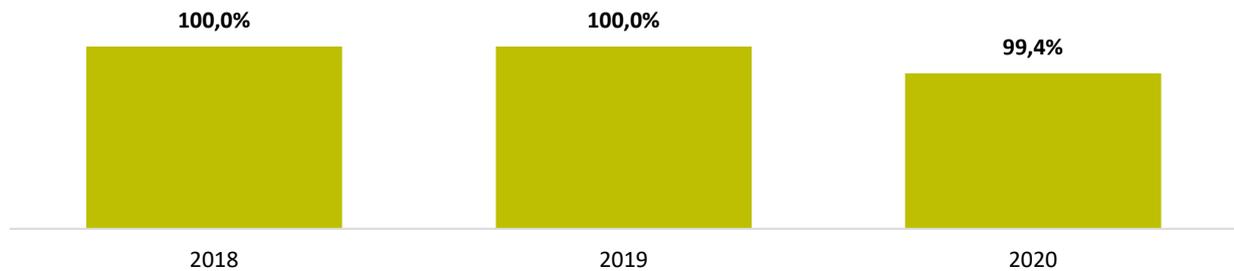
Nel 2020, i rifiuti intermediati da A.Se.R sono diminuiti in modo consistente rispetto al 2019 (-30,7%), riallineandosi con i valori del 2018.

Rifiuti da intermediazione (kg)



La percentuale di rifiuti intermediati da A.Se.R recuperati nel corso dell'ultimo triennio è sempre stata del 100%, con una piccolissima riduzione nel corso del 2020 (99,4%) a causa di un trasporto che ha necessitato di essere smaltito. Inoltre, la percentuale di rifiuti pericolosi trattati da A.Se.R come intermediario è sempre stata inferiore all'1%, con la sola esclusione del 2019, nel quale la percentuale di rifiuti pericolosi è stata del 3,8% a seguito del trattamento di un lotto di apparecchi elettronici fuori uso.

Rifiuti da intermediazione recuperati



Destinazione dei rifiuti urbani – Pericolosi e non pericolosi (kg)	2018	2019	2020
Pericolosi	620	3.561	380
<i>recuperati</i>	620	3.561	0
<i>smaltiti</i>	0	0	380
Non pericolosi	61.900	89.600	64.200
<i>recuperati</i>	61.900	89.600	64.200
<i>smaltiti</i>	0	0	0
TOTALE	62.520	93.161	64.580

3.3 Economia circolare

A.Se.R, anche in funzione della tipologia di attività che svolge in tutto il Comune di Rho, ricopre un **ruolo fondamentale nello sviluppo e nell'incentivazione delle pratiche di economia circolare** sul territorio.

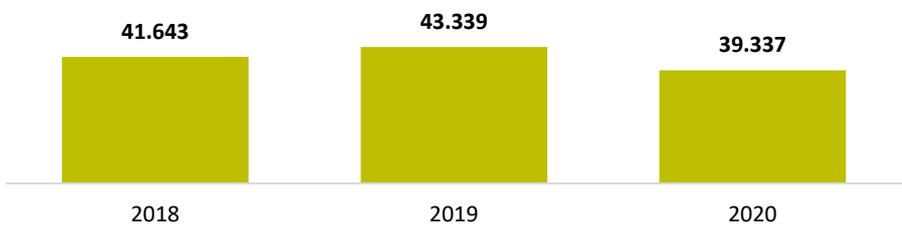
In particolare A.Se.R incentiva al massimo la **raccolta differenziata** e il **riciclo dei rifiuti** - tramite iniziative mirate e **attività formative** rivolte a tutti i cittadini - e si impegna affinché l'impatto sull'ambiente dei rifiuti e degli scarti prodotti dalla popolazione, sia il minore possibile, principalmente tramite le **attività di recupero** portata avanti e tramite la realizzazione di progetti specifici.

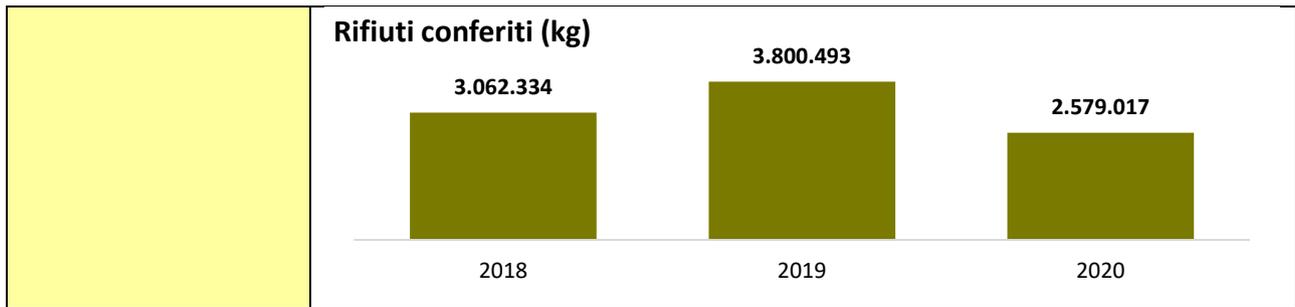
Di seguito alcuni dei progetti più significativi realizzati da A.Se.R:

Eco-compattatori									
Obiettivo del progetto	Fare in modo di separare e raccogliere frazioni di plastica pregiata (PET), separandola dalla modalità di raccolta classica della plastica a domicilio.								
Periodo di riferimento	Giugno 2018 ad oggi								
Progetto in corso o realizzato	L'installazione dei compactatori è stata effettuata e il progetto è ancora attivo								
Partner di progetto	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Farmacia comunale di piazza Chiesa a Terrazzano ▪ Econord SpA ▪ Sielco 								
Descrizione	<p>Sono presenti sul territorio comunale due eco-compattatori in cui le utenze domestiche possono conferire le bottiglie in PET, mediante l'utilizzo della tessera sanitaria. Il progetto prevede la possibilità di accumulare dei punti, che consentono di ottenere uno sconto sulla parte variabile della tariffa a seconda del numero di bottiglie conferite.</p> <p>In alternativa è possibile ottenere uno sconto per l'acquisto di alcuni prodotti di parafarmacia presso la farmacia partner del progetto.</p> <p>Tramite questo progetto, A.Se.R riesce a garantire una plastica da riciclare più pulita e di più alta qualità, con un maggior valore nei processi di recupero e riciclo.</p>								
KPI e risultati	<p>Oltre 130.000 bottiglie conferite dal 2018 al 2020</p> <p>Bottiglie conferite agli eco-compattatori</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Anno</th> <th>Bottiglie conferite</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2018</td> <td>10.367</td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>66.943</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>57.074</td> </tr> </tbody> </table>	Anno	Bottiglie conferite	2018	10.367	2019	66.943	2020	57.074
Anno	Bottiglie conferite								
2018	10.367								
2019	66.943								
2020	57.074								

Riorganizzazione della raccolta di vetro e lattine	
Obiettivo del progetto	Intercettare la frazione di raccolta differenziata di vetro e lattine ed eliminare i contenitori stradali
Periodo di riferimento	Luglio 2018 – aprile 2019
Progetto in corso o realizzato	Progetto terminato
Partner di progetto	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Econord SpA ▪ Achab Group
Descrizione	<p>È stata effettuata la riorganizzazione del servizio di raccolta del vetro e lattine, potenziando il servizio porta a porta, già attivo per le utenze non domestiche, e ampliandolo anche per le utenze domestiche, in sostituzione del servizio stradale a campane.</p> <p>Parallelamente a tutto ciò, è stata effettuata una ampia campagna di comunicazione e successivamente una consegna massiva dei cassonetti del vetro a tutte le utenze, per incentivare nel maggior modo possibile i processi di raccolta differenziata delle due frazioni.</p> <p>Il progetto, è riuscito a sensibilizzare la cittadinanza e far crescere la percentuale di raccolta differenziata del vetro crescesse, nel corso dell'ultimo triennio, dal 5,5% del 2018 al 9,7% del 2020, 4,2 punti percentuali in più.</p>
KPI e risultati	<p>100% la percentuale di recupero di plastica e lattine</p> <p>+13,6% il vetro raccolto nella raccolta differenziata porta a porta dal 2018, il 9,7% del totale dei rifiuti</p> <p>+7,2% il metallo raccolto nella raccolta differenziata porta a porta dal 2018</p>

Nuovo centro di raccolta	
Obiettivo del progetto	Assicurare e migliorare il rispetto delle esigenze di sicurezza e ambientali della città e del territorio, consentendo, attraverso una maggiore accessibilità, il recupero di maggiori quantità di rifiuti
Periodo di riferimento	Gennaio 2011 – Gennaio 2017
Progetto in corso o realizzato	Progetto realizzato
Partner di progetto	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comune di Rho ▪ Professionisti ▪ Impresa Mezzanzanica
Descrizione	Nel 2009, a seguito delle verifiche effettuate presso il centro di raccolta, è emersa la necessità della realizzazione di uno spazio più consono per accogliere gli utenti per i conferimenti dei rifiuti che non vengono gestiti nell'ordinario servizio di

	<p>raccolta, quali ad esempio gli ingombranti, i RAEE (Rifiuti di Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche), gli sfalci di potatura e il cartongesso. A.Se.R ha dato avvio nel 2015 alla realizzazione della piattaforma ecologica che è stata inaugurata nel gennaio del 2017.</p> <p>La superficie complessiva dell'impianto è di circa 7.200 m² con un volume autorizzato di oltre 1.000 mc - per servire un bacino di utenza di circa 50.000 residenti – e presenta un elevato grado di automazione e di sicurezza sia per gli utilizzatori che per gli operatori.</p> <p>Esso è abilitato al ricevimento dei RAEE provenienti dalla piccola distribuzione e l'accesso degli utenti è separato rispetto all'area di manovra degli operatori logistici, tramite un sistema automatizzato di lettura della carta dei servizi, che consente la verifica dei requisiti per l'accesso. Gli operatori possono usufruire di un accesso dedicato, con una pesatura in ingresso e in uscita da effettuarsi nell'area dedicata, mentre il percorso utenti è fisicamente distinto dall'area di prelievo da parte degli operatori.</p> <p>Sono state realizzate delle aree coperte dedicate allo stoccaggio dei RAEE e un'area coperta, isolata dal sistema di raccolta delle acque meteoriche per lo stoccaggio dei RUP (Rifiuti pericolosi prodotti dalle utenze civili). Tutta la piattaforma è dotata di cartellonistica ed è stato realizzato un sistema di videosorveglianza su tutta l'area per consentire un'adeguata vigilanza ed evitare l'intrusione di soggetti esterni, in particolare per le tipologie di rifiuti per cui nelle precedenti esperienze si era riscontrata una maggior frequenza di manomissioni. È presente anche un sistema antintrusione allarmato - nella zona di stoccaggio RAEE e RUP - collegato direttamente con le forze dell'ordine.</p> <p>Infine, sono sempre presenti all'interno della guardiola di controllo tre operatori, che permettono il monitoraggio dell'area e il supporto degli utenti e degli operatori. Gli operatori, dotati di strumenti informatici, sono adeguatamente formati attraverso incontri diretti e affiancamento sulle corrette modalità di conferimento.</p>								
KPI e risultati	<p>Accessi alla piattaforma</p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Anno</th> <th>Accessi alla piattaforma</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2018</td> <td>41.643</td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>43.339</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>39.337</td> </tr> </tbody> </table>	Anno	Accessi alla piattaforma	2018	41.643	2019	43.339	2020	39.337
Anno	Accessi alla piattaforma								
2018	41.643								
2019	43.339								
2020	39.337								



Distribuzione automatizzata dei sacchi per rifiuti	
Obiettivo del progetto	Automatizzare la distribuzione dei sacchi per la frazione indifferenziata, attraverso l'installazione di appositi erogatori per i cittadini
Periodo di riferimento	Da giugno 2017 a oggi
Progetto in corso o realizzato	Progetto realizzato
Partner di progetto	Sielco
Descrizione	<p>È stato installato un distributore automatico di sacchi per la frazione secca residua, obbligatori per il conferimento, che consente agli utenti, sia domestici che non domestici, di poter ritirare i sacchi tramite tessera sanitaria o QR code 24 ore su 24 e 7 giorni su 7, garantendo al contempo la totale tracciabilità dei dati di consegna e di eventuale reintegro.</p> <p>I sacchi per la frazione secca sono attualmente erogati tramite distributore automatico; fanno eccezione le utenze condominiali presso le quali sia attiva la raccolta centralizzata, i quali vengono consegnati direttamente all'amministratore di condominio e per le utenze non domestiche che abbiano diritto a un quantitativo elevato di sacchi, che ritirano i sacchi presso la piattaforma ecologica.</p>
KPI e risultati	<p>Il 49,5%</p> <p>La percentuale di sacchi consegnata attraverso gli erogatori automatici ai cittadini</p>

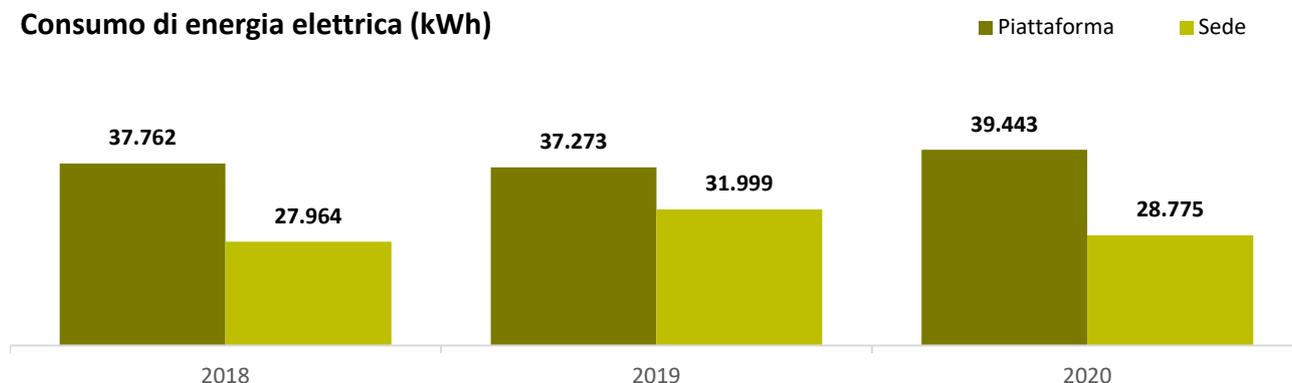
3.4 Gestione energetica, efficientamento energetico ed emissioni in atmosfera¹²

3.4.1 Consumi energetici

Il principale consumo energetico di A.Se.R, è quello connesso all'utilizzo di energia elettrica per lo svolgimento delle proprie attività, all'interno della sede aziendale e in particolare all'interno della piattaforma ecologica.

Per quanto riguarda quest'ultima, infatti, i consumi elettrici sono costanti durante tutto l'arco della giornata, e si registrano consumi anche durante le ore notturne, in quanto la piattaforma è sottoposta ad un controllo costante da parte degli operatori.

Consumo di energia elettrica (kWh)



Consumi di energia elettrica	2018	2019	2020
Energia elettrica (kWh)	65.726	69.272	68.218
<i>di cui per piattaforma</i>	<i>37.762</i>	<i>37.273</i>	<i>39.443</i>
<i>di cui per sede</i>	<i>27.964</i>	<i>31.999</i>	<i>28.775</i>

Nell'ultimo triennio i consumi sono stati più o meno costanti e **nel 2020 non hanno risentito, se non per una minima parte, dall'emergenza legata al COVID-19**. Si può infatti notare una leggera diminuzione dei consumi della sede, nel corso dell'ultimo anno, compensata da una piccola variazione a rialzo dei consumi relativi alla piattaforma.

Se all'interno dei consumi energetici dell'azienda, si considerano anche i consumi connessi allo svolgimento delle attività operative, ovvero relativi ai mezzi utilizzati da Econord per la raccolta differenziata dei rifiuti e per le attività di spazzamento delle strade, si osserva come la maggior parte dei consumi sia invece connessa ai carburanti utilizzati dai mezzi.

¹² Nel calcolo dei consumi energetici e delle emissioni, all'interno della prima edizione del Bilancio di Sostenibilità del 2020, non sono considerate le due auto di proprietà di A.Se.R in quanto non sono a disposizione dati sufficienti per il monitoraggio dell'andamento dei consumi.

Consumi energetici complessivi nel 2020 (GJ)



Come riportato nel grafico, infatti, **il 92,4% del totale dei consumi è relativo al gasolio utilizzato dai mezzi di Econord e il 5,0% al GPL** utilizzato dai mezzi, in particolare dai porter di ultima generazione entrati in funzione nel 2020, che hanno sostituito i precedenti a benzina. Solo il 2,6% dei consumi totali è quindi ricollegabile all'utilizzo di energia elettrica da parte di A.Se.R.

L'indice di intensità energetica complessivo dell'azienda quindi, considerando anche i consumi indiretti legati alle attività operative, ammonta a un valore di **1,054 GJ ogni 1.000€ di valore della produzione** dell'Azienda. Questo dato sarà il punto di partenza per verificare l'andamento energetico di A.Se.R nel corso degli anni e osservarne le politiche energetiche, connesse in particolar modo al rinnovo del parco mezzi.

FOCUS - Consumi idrici

I consumi idrici di A.Se.R sono riconducibili principalmente alle due utenze attive presso la piattaforma di raccolta dei rifiuti - una per l'acqua sanitaria, utilizzata per la gestione del verde attorno alla struttura e una per quella antincendio - e all'acqua utilizzata per l'attività di preinaffio dai mezzi impiegati per lo spazzamento meccanizzato: questi ultimi sono stati **circa 2.700 litri** nel 2020, ma è in avvio un processo insieme a CAP Holding per il monitoraggio e il controllo dell'acqua per lo spazzamento utilizzata da A.Se.R.

A.Se.R, inoltre, opera per intercettare e raccogliere le acque di prima pioggia, anche dette acque di dilavamento, ovvero le quantità di acqua piovana precipitata nei primi 15 minuti dell'evento meteorico, che devono essere separate dalle "acque di seconda pioggia" e trattate prima del rilascio finale, poiché per dilavamento trascinano gli elementi inquinanti presenti sulla superficie scolante.

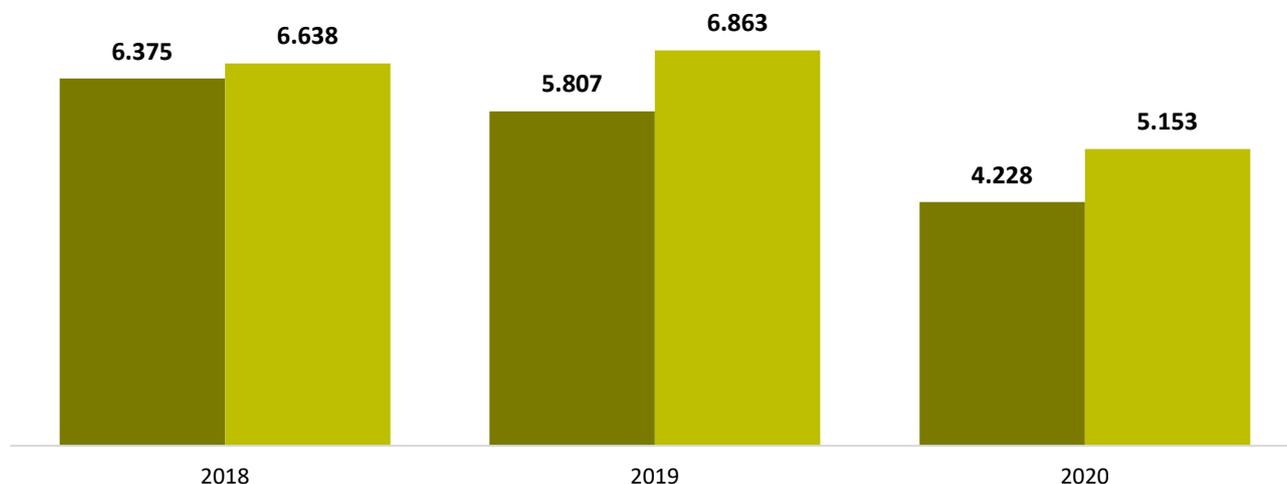
3.4.2 Energia da fonti rinnovabili

A.Se.R, attualmente, non si è ancora dotata per l'acquisto di energia certificata da fonti rinnovabili, ma ha attivato altre politiche di efficienza energetica e di riduzione dei consumi. In particolare, **tramite i rifiuti raccolti da A.Se.R sul territorio rhodense nell'ultimo triennio, sono stati prodotti oltre 16 milioni di kWh di energia elettrica e oltre 18 milioni di kWh di energia termica** ceduta alla rete di teleriscaldamento, tramite la valorizzazione energetica per combustione dei rifiuti del Comune di Rho.

Il valore è ottenuto assumendo che i rifiuti conferiti da A.Se.R abbiano avuto un **contenuto energetico medio simile a quello degli altri rifiuti conferiti agli impianti** e che siano stati regolarmente attribuiti durante tutto il periodo dell'anno.

Energia prodotta dalla valorizzazione dei rifiuti raccolti da A.Se.R (MWh)

■ Energia elettrica (MWh)



Energia prodotta	2018	2019	2020
Energia elettrica (MWh)	6.375	5.807	4.228
Energia termica (MWh)	6.638	6.863	5.153

Nel corso dell'ultimo triennio, l'energia elettrica prodotta a partire dalla termovalorizzazione dei rifiuti si è ridotta del 33,7%, così come si è ridotta del 22,4% l'energia termica prodotta. Questa riduzione è riconducibile in particolare alla **riduzione dei rifiuti raccolti da A.Se.R nel 2020**, anche a seguito delle misure restrittive legate al lockdown, che hanno imposto per buona parte dell'anno la chiusura delle attività fieristiche di Rho.

FOCUS - Rinnovamento del parco auto di A.Se.R

A.Se.R, per tutta l'attività di controllo del territorio, utilizza due auto di proprietà in leasing, con alimentazione diesel.

L'Azienda, al fine di migliorare le proprie performance energetiche e ridurre le emissioni in atmosfera ha deciso di **sostituire le proprie auto a partire dal 2021, con l'acquisto di due nuovi modelli ibridi** a minor impatto ambientale e minori consumi.

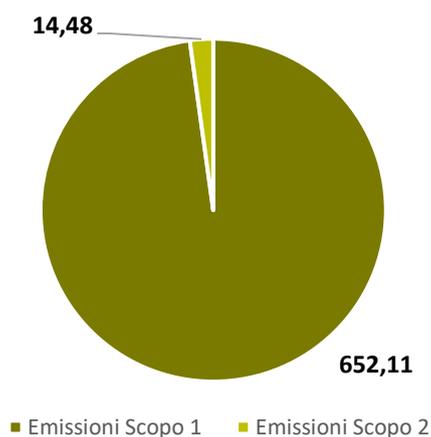
3.4.3 Emissioni e lotta al cambiamento climatico

Le emissioni di A.Se.R, in linea con l'andamento dei consumi energetici, **derivano in massima parte dai consumi di energia elettrica e sono quindi di tipo indiretto**. L'unica emissione diretta dell'Azienda, infatti, è quella connessa alle due auto di proprietà, che, come già anticipato in apertura del capitolo, non sono state considerate nel calcolo in questa prima edizione del Bilancio per mancanza di una misurazione puntuale del dato.

Per il calcolo delle emissioni totali di gas a effetto serra, vengono invece presi in considerazione, in coerenza con quanto riportato nel capitolo 4.4.1, i consumi dei mezzi di Econord utilizzati per svolgere le attività sul territorio Rhodense.

Nel 2020, le emissioni totali prodotte da A.Se.R ammontano a **666,59 tCO₂e**, dovute per la maggior parte alle emissioni dirette connesse ai mezzi di Econord (circa il 98%) e solo per il 2% alle emissioni indirette legate al consumo di energia elettrica.

Emissioni GHG totali (tCO₂e) - 2020



L'**indice di *emission intensity*** complessivo di A.Se.R nel 2020, calcolato come tCO₂e totali in rapporto a 1.000€ di valore della produzione, è **pari a 0,0733**, con un indice delle emissioni dirette pari a 0,0717 e un indice delle emissioni indirette di 0,0016 tCO₂e/k€.

Dimensione Economica

I numeri chiave

<p>9.099.295 €</p> <p>Valore economico generato, -15,2% rispetto al 2019</p>	<p>8.600.068 €</p> <p>Valore economico distribuito, -15,4% rispetto al 2019</p>	<p>439.000 €</p> <p>Investimenti in corso nel 2020</p>
<p>109.718 €</p> <p>Utile dell'esercizio, -64,4% rispetto al 2019</p>	<p>8.871.770 €</p> <p>Costo della produzione, -13,2% rispetto al 2019</p>	<p>652.068 €</p> <p>Costo per il personale, -19,0% rispetto al 2019</p>
<p>7.795.359 €</p> <p>Valore delle forniture, -1,9% rispetto al 2019</p>	<p>95,8%</p> <p>Forniture sul territorio lombardo, 2 punti percentuali in meno rispetto al 2019</p>	<p>47,8%</p> <p>Fornitori in possesso di certificazioni di qualità, 6,6 punti percentuali in più rispetto al 2019</p>

4.1 Andamento del mercato e principali avvenimenti del 2020

L'esercizio chiuso è stato contrassegnato da una **congiuntura economica sfavorevole**, sia a livello nazionale che mondiale, come è ben dimostrato dagli indicatori economici generali - PIL, tasso di disoccupazione, indici di inflazione.

La principale causa di tale andamento è stata la pandemia generata dalla diffusione del Covid-19, anche se A.Se.R, svolgendo attività di pubblica utilità, non è rientrata fra le aziende sospese dai provvedimenti di tutela della salute, e pertanto, **nonostante la contrazione dei ricavi, anche nel 2020 ha conseguito un risultato d'esercizio positivo.**

4.1.1 Servizi integrati di igiene urbana

Nel 2020, non sono emerse criticità relativamente all'esecuzione dei servizi, che si sono svolti secondo i programmi ordinari e senza soluzione di continuità, ad esclusione dei servizi sospesi a seguito di specifica previsione normativa, quali ad esempio quelli connessi ai mercati cittadini.

Il personale del servizio tecnico ha proseguito le consuete **attività di verifica e monitoraggio del territorio**, così da poter garantire interventi tempestivi in caso di necessità, ed è stata predisposta una specifica pagina del sito internet aziendale, all'interno della quale sono state rese disponibili, e periodicamente aggiornate, tutte le informazioni riguardanti le corrette modalità di raccolta dei rifiuti in periodo di emergenza, oltre a tutte le informazioni relative ai servizi erogati.

A partire dal 15 marzo, **a seguito delle norme anti assembramento, la piattaforma ecologica è stata chiusa nelle giornate di sabato e domenica** ed è stato limitato l'accesso a un massimo di tre utenti per volta. A partire dal 4 maggio, è stato ripristinato l'accesso fino ad un massimo di sei utenti e l'obbligo di utilizzo della mascherina fuori dal proprio veicolo, oltre al divieto di assembramento nelle aree di conferimento. Le attività hanno ripreso con le modalità precedenti a partire dalla settimana del 2 giugno.

È inoltre stato **sospeso - da metà marzo fino al mese di maggio - il servizio di consegna e sostituzione cassonetti**, per evitare il contatto tra l'operatore e l'utente **e da marzo all'inizio di giugno il servizio di ritiro ingombranti a domicilio.**

Sono stati attivati **servizi straordinari di lavaggio e sanificazione di strade e marciapiedi** nel periodo dal 16 marzo al 4 aprile, con frequenza settimanale, che ha previsto il lavaggio con acqua addizionata con ipoclorito di sodio, con l'utilizzo di una lavastrade e di lance a nebulizzazione su strade e marciapiedi. In sostituzione di alcune attività sospese o ridotte, sono state **attivate altre attività straordinarie come la pulizia delle banchine.** È stato inoltre attivato un servizio specifico di raccolta rifiuti per i soggetti positivi al COVID-19 presso la residenza.

I dati di produzione rifiuti osservati in Città nel 2020, indicano una **riduzione pari al 9%, rispetto al 2019** e una riduzione della produzione di rifiuti direttamente riconducibile alle attività produttive del territorio pari al 13%.

Da ultimo, si segnala che l'andamento del mercato di smaltimento dei rifiuti ha causato un **impatto negativo sul conto economico 2020**, determinato sia dal **crollo del valore di mercato dei materiali** - quali la carta - e dall'ulteriore **incremento dei costi per smaltimento** - ad esempio legno, imballaggi in materiali misti e rifiuti ingombranti.

I fatti più significativi della gestione, incluse le attività comprese nella programmazione condivisa con l'Amministrazione Comunale sono:

- La **nuova programmazione del servizio di spazzamento meccanizzato** da gennaio, che ha consentito un efficientamento delle frequenze di servizio
- L'attività continuativa di **supporto agli uffici comunali per il posizionamento delle fototrappole** con avvio dell'iter – concluso nel 2021 - per concedere ad A.Se.R l'autorizzazione a visionare le immagini rilevate
- La procedura di gara per la **fornitura di 700 cestini stradali** e le attività di posa dei nuovi cestini, tutte concluse nel corso del 2020
- La campagna per il **lancio dell'App Junker** che ha coinvolto anche gli uffici comunali, con funzionalità per la consultazione dei programmi di spazzamento strade
- La **convenzione** con AMIACQUE, rinnovata anche per l'anno 2020, a cui è subentrata CAP HOLDING SPA, **per il supporto alla gestione dello sportello on-line**
- L'istituzione della figura dell'“**Agente accertatore**”, titolato a rilevare le violazioni alle prescrizioni del regolamento
- L'istituzione di un “**Elenco dei Compostatori Domestici**”, tenuto dal Gestore, che consentirà agli utenti, se avranno adottato le corrette modalità di compostaggio domestico dei rifiuti organici, di beneficiare di riduzioni tariffarie
- L'**ampliamento delle tipologie di rifiuti conferibili alla piattaforma ecologica**
- Il Protocollo d'Intesa sottoscritto con l'Amministrazione comunale e Confcommercio, finalizzato ad **incentivare i commercianti del territorio all'adozione di pratiche ambientali virtuose**, con la previsione di un regime di modulazione tariffaria a beneficio delle utenze che abbiano attivato sistemi per una minore produzione di rifiuti o la raccolta “ad hoc” di determinate frazioni di rifiuto
- Il **processo di rinnovo del parco mezzi** avviato da parte del socio operativo, secondo un piano di sostituzione quinquennale concordato, privilegiando la scelta di veicoli a basse emissioni.

4.1.2 Servizi integrati di igiene urbana nel Quartiere Fieramilano Spa

Sono stati **eseguiti come da programma i servizi ordinari presso il centro servizi di Fiera Milano.**

In relazione al periodo di emergenza epidemiologica, le attività espositive nel quartiere sono state interrotte a seguito delle misure del *lockdown*, con una corrispondente **drastica riduzione delle prestazioni di servizio.** Il Servizio Tecnico di A.Se.R, in rapporto costante con i referenti di Fiera Milano, mantiene monitorata l'evoluzione delle attività nel breve e medio periodo.

Con l'approvazione del Piano Economico Finanziario 2020 è stata **attuata l'intesa** tra A.Se.R, l'Amministrazione Comunale e l'Ente gestore del quartiere fieristico, **riguardante le modalità di determinazione della tariffa.**

Già per il periodo relativo al 2020 il modello tariffario condiviso tra le parti è stato caratterizzato da una parte fissa della tariffa calcolata sui metri quadri occupati e una parte variabile declinata in specifiche voci unitarie di costi, corrispondenti alle prestazioni rese all'interno del quartiere fieristico.

4.1.3 Servizi amministrativi e digitali

Nel corso dell'esercizio, le risorse aziendali sono state impegnate nelle attività programmate di aggiornamento del gestionale di contabilità e fatturazione, finalizzate al passaggio alla versione **Microsoft Dynamics NAV 2018**, che è entrato in funzione dal 1° luglio 2020.

L'anno 2020 ha inoltre visto gli uffici Amministrazione e Tariffa impegnati nel recepimento del **passaggio al sistema di pagamento PagoPA**, che ha comportato l'accreditamento dell'Azienda sull'omonima piattaforma, messa a disposizione da AGID, e una ulteriore implementazione del gestionale aziendale Microsoft Dynamics NAV 2018. Il nuovo canale di pagamento, sarà attivo per gli utenti di A.Se.R a decorrere dal 1° marzo 2021 anche tramite una pagina web dedicata sul sito aziendale. Tramite questi strumenti, l'Azienda trarrà vantaggi sia in termini di innovazione ed efficientamento, sia nei processi di gestione contabile e amministrativa, sia nel rapporto con gli utenti.

L'Azienda si è inoltre **dotata di strumenti hardware e software**, adeguati alle sempre crescenti esigenze di informatizzazione e automazione dei processi operativi, quali, ad esempio:

- PC Client fissi, portatili e tablet acquisiti nel corso del 2019, dotati di sistema operativo Windows 10 e di OFFICE 365;
- PC server acquisiti tra il 2019 e il 2020, con le relative licenze SQL;
- un centralino in cloud.

L'efficacia e l'efficienza di tali strumenti, ha consentito all'Azienda di **far fronte senza criticità alle esigenze di lavoro da remoto**, garantendo anche un maggiore utilizzo di piattaforme *web* di video conferenza, accresciute nel periodo dell'emergenza epidemiologica da Covid-19.

Si segnalano inoltre i seguenti progetti in via di sviluppo:

- La **realizzazione di un sito web aziendale**, di interazione con gli utenti del servizio e più in generale con gli *stakeholders* aziendali;
- L'**implementazione del sistema di Firma Elettronica Avanzata OTP (FEA)** per lo scambio della documentazione con gli utenti.

4.2 Evoluzione prevedibile della gestione

Gli elementi evidenziati in merito alla gestione operativa nell'attuale frangente di emergenza epidemiologica per la diffusione del coronavirus, hanno evidenziato la permanenza delle **condizioni di salubrità e sicurezza degli ambienti di lavoro** che consentono lo svolgimento delle prestazioni di servizio secondo i consueti **standard qualitativi e quantitativi**. È inoltre da tenere conto che l'attività esercitata dalla Società rientra tra quelle per le quali non può essere prevista alcuna interruzione, essendo riferita all'erogazione di un **servizio pubblico essenziale per i cittadini**, che non può in nessun caso essere rimandato o sospeso.

In aggiunta alla situazione pandemica, occorre tenere in considerazione, che **il settore dei servizi di gestione dei rifiuti urbani sta vivendo un momento di profondi cambiamenti**, introdotti con il D.lgs. 116/2020, che si stratificano e si sovrappongono a quelli già rilevati alla fine del 2019 e riguardanti i provvedimenti regolatori del settore rifiuti emanati dall'ARERA.

A fronte di queste novità rilevanti, gli uffici tecnici e amministrativi saranno impegnati nelle **attività di adeguamento tecnico – operativo alla nuova disciplina sui rifiuti**, in cooperazione con i competenti uffici dell'Ente Socio di maggioranza, anche in relazione al supporto nell'elaborazione delle necessarie revisioni ai regolamenti comunali, per il recepimento dei nuovi principi normativi introdotti.

Ad oggi infatti, le numerose modifiche apportate dal Decreto destano non poche perplessità interpretative, anche a causa dei tempi brevi di applicabilità dei principi introdotti e dell'assenza di prescrizioni attuative, che rendono necessaria un'**analisi costante sulle possibili conseguenze e implicazioni nel medio e lungo termine**.

È **oggetto di costante monitoraggio anche lo stato delle morosità**, con l'ammontare dei crediti rilevati a chiusura dell'esercizio 2020, in linea con il dato dell'anno precedente, nonostante la sospensione delle attività di riscossione coattiva da parte del concessionario, così come anche il sostanziale fermo delle azioni di recupero ordinariamente poste in essere dall'Azienda.

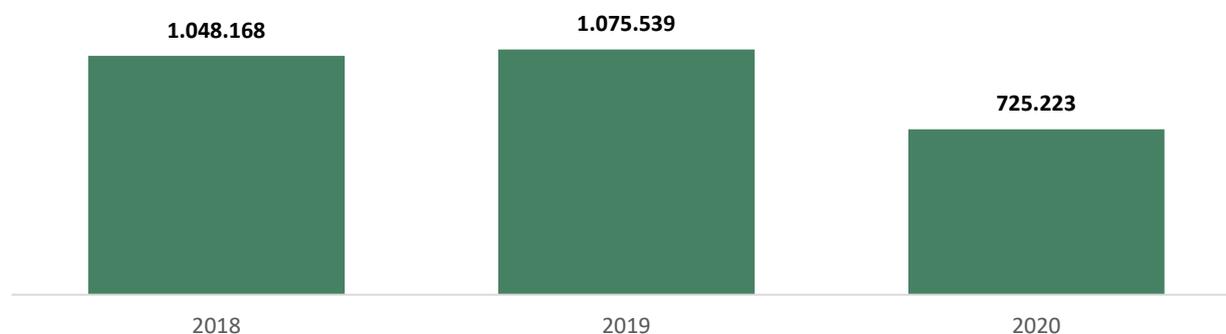
4.3 Andamento economico – finanziario

CONTO ECONOMICO	2018	2019	2020	Δ 19-20
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	9.340.688 €	9.406.861 €	7.930.020 €	-15,7%
Contributi in conto esercizio	176.530 €	188.357 €	170.449 €	-9,5%
Altri ricavi	691.179 €	1.131.544 €	997.202 €	-11,9%
A) VALORE DELLA PRODUZIONE	10.208.397 €	10.726.762 €	9.097.721 €	-15,2%
Costi per materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	20.816 €	38.511 €	54.088 €	40,4%
Costi per servizi	8.030.234 €	8.527.591 €	7.450.294 €	-12,6%
Costi per godimento beni di terzi	279.856 €	243.068 €	144.959 €	-40,4%
Costi per il personale	790.234 €	804.841 €	652.068 €	-19,0%
Ammortamenti e svalutazioni	549.267 €	568.421 €	499.227 €	-12,2%
Altri accantonamenti	90.000 €	0 €	0 €	-
Oneri diversi di gestione	39.089 €	37.212 €	71.134 €	91,2%
B) COSTO DELLA PRODUZIONE	9.799.496 €	10.219.644 €	8.871.770 €	-13,2%
DIFFERENZA TRA VALORE E COSTI DELLA PRODUZIONE (A-B)	408.901 €	507.118 €	225.951 €	-55,4%
Altri proventi finanziari	2.809 €	7.638 €	1.558 €	-79,6%
Interessi e altri oneri finanziari	32.012 €	26.467 €	24.300 €	-8,2%
C) PROVENTI E ONERI FINANZIARI	-29.203 €	-18.829 €	-22.726 €	20,7%
RISULTATO ANTE IMPOSTE (A – B + - C + - D)	379.698 €	488.289 €	203.225 €	-58,4%
Imposte sul reddito dell'esercizio	155.501 €	180.237 €	93.507 €	-48,1%
UTILE DELL'ESERCIZIO	224.197 €	308.052 €	109.718 €	-64,4%

Nel 2020, **nonostante la situazione legata al Covid-19**, A.Se.R ha comunque ottenuto un **risultato di gestione positivo**, anche se in diminuzione sia rispetto al 2019 (-64,4%) che al 2018 (-51,1%).

La contrazione è dovuta alla **riduzione generale dei ricavi**, in particolare dei ricavi legati alle prestazioni rese presso il Quartiere Fiera Milano Spa, che ha però visto una contemporanea e proporzionale diminuzione dei costi per servizi, per godimento beni di terzi e per il personale.

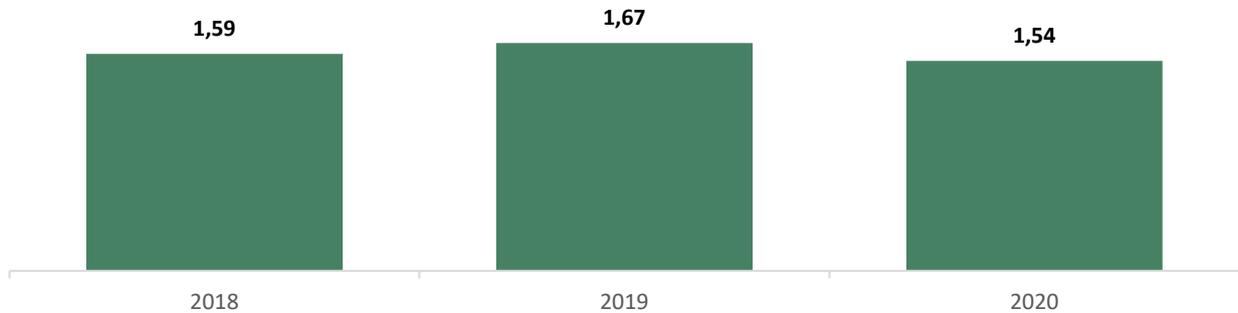
Margine Operativo Lordo (€)



Il Margine Operativo Lordo, è un **indicatore di redditività** che evidenzia il reddito dell'azienda calcolato sulla sola gestione operativa, non vengono quindi considerati gli interessi, le imposte, il deprezzamento dei beni e gli ammortamenti. Esso è dato quindi dal valore aggiunto, a cui vengono sommati i ricavi della gestione accessoria e sottratti i costi del lavoro e operativi.

Nel 2020, l'indice si è **notevolmente ridotto rispetto al 2019 (-32,6%)**, principalmente a causa della contrazione dei ricavi della gestione caratteristica, imputabile per la maggior parte alla situazione pandemica a seguito del Covid-19.

Indice di struttura secondario



L'indice di struttura secondario - dato dal rapporto tra patrimonio, a cui si aggiungono i debiti a medio e lungo termine, e l'attivo immobilizzato - misura la capacità della struttura finanziaria aziendale di coprire impieghi a lungo termine con fonti a lungo termine.

Nel 2020 l'indice diminuisce, riavvicinandosi ai valori precedenti al 2019, a seguito di una contrazione delle immobilizzazioni e di una riduzione più che proporzionale del patrimonio netto. Il valore garantisce comunque un'**ottima capacità di A.Se.R di far fronte ai propri investimenti**, tramite finanziamenti di lungo termine.

Anche l'indice di struttura primario, comunque, nel corso dell'ultimo triennio, mostra un valore sempre superiore a 1, evidenziando ancora di più la solidità di A.Se.R da un punto di vista strutturale.

4.4 Investimenti

Il **Piano Investimenti** descrive i progetti che A.Se.R intende realizzare nel medio-breve periodo, per l'acquisizione degli **asset necessari all'erogazione dei servizi**, oltre che al fine di sostenere e **sviluppare i processi di modernizzazione e innovazione** della propria organizzazione.

Le successive attività sono volte, in particolare, a **sostenere l'implementazione dei sistemi informativi**, in coerenza con l'evoluzione normativa del settore per rispondere con tempestività agli obblighi prescritti dalla legge e dai diversi strumenti normativi che disciplinano il settore. Tali adempimenti, peraltro, si sono moltiplicati nel corso dell'ultimo periodo, comportando per l'Azienda un costante e **sempre maggiore impiego di risorse economiche**.

Tutte le attività, inoltre, hanno nel loro complesso la finalità di garantire **livelli di efficienza dei servizi più elevati** e una **maggiore valorizzazione del patrimonio informativo** aziendale. A.Se.R opera quindi per offrire nuovi servizi digitali, migliorare i processi lavorativi a beneficio degli utenti e i livelli di produttività.

Le attività programmate, inoltre, una volta a regime, potranno consentire all'Azienda anche una **riduzione dei costi di gestione**.

4.4.1 Il Piano degli Investimenti

Aggiornamento e migrazione del software di gestione della contabilità e della fatturazione e conseguenti implementazioni <i>hardware e software</i>	
Periodo di realizzazione	2019-2020
Importo (€)	90.800 €
Descrizione	Il progetto consiste nella evoluzione dell'attuale sistema di fatturazione e contabilità , DYNAMICS Microsoft NAV 2009, alla versione più recente dello stesso gestionale "DYNAMICS Microsoft NAV 2018", comprendente tutte le specifiche personalizzazioni necessarie alla emissione della fatturazione TARI. Il passaggio ad una versione evoluta dell'applicativo consente ad A.Se.R un più intuitivo approccio degli utenti e una maggiore flessibilità .
Stato di avanzamento	Il progetto si è concluso nel mese di luglio 2020 e il nuovo gestionale è entrato a regime già dal secondo semestre del 2020.

Realizzazione della piattaforma Pago PA e conseguenti implementazioni <i>software</i>	
Periodo di realizzazione	2020
Importo (€)	23.900 €
Descrizione	L'operazione riguarda l' implementazione dello strumento di pagamento elettronico PAGOPA in relazione ai sistemi di pagamento messi a disposizione degli utenti del servizio. L'adesione al PAGOPA è obbligatoria per tutte le società a controllo pubblico che erogano servizi pubblici a decorrere dalla fine del 2019, come disciplinato dal D.lgs. 217/2017.

Stato di avanzamento	Il progetto è stato realizzato e testato alla fine del 2020, affinché il nuovo strumento di pagamento possa divenire funzionante negli ordinari processi contabili già nel corso 2021, entro i termini previsti dalla norma richiamata.
----------------------	---

Sviluppo, implementazione ed efficientamento della infrastruttura *hardware* aziendale

Periodo di realizzazione	2020
Importo (€)	15.000 €
Descrizione	L'evoluzione del sistema informativo (ICT) aziendale, avviata già nel corso del 2019, con l'implementazione degli strumenti necessari alla migrazione del sistema NAV e con l'installazione di un nuovo sistema di centralino telefonico che utilizza la tecnologia "cloud", è proseguita anche nel 2020 con l'implementazione di un nuovo PC SERVER, in sostituzione delle macchine attuali, con relative licenze <i>software</i> e dispositivi di sicurezza, al fine di superare il problema della obsolescenza delle macchine e di rendere il sistema maggiormente chiaro e funzionale, garantendo, al contempo, un innalzamento delle già adeguate misure di sicurezza.
Stato di avanzamento	L'acquisizione dei nuovi strumenti e la loro entrata in funzione si è conclusa a settembre 2020.

Fornitura, installazione e manutenzione di cestini rifiuti per la Città di Rho

Periodo di realizzazione	2020
Importo (€)	210.000 €
Descrizione	È stato previsto l'acquisto di circa 700 cestini stradali per la sostituzione di quelli esistenti - a causa della loro obsolescenza - nell'ambito di un piano di razionalizzazione su tutto il territorio comunale.
Stato di avanzamento	Le attività di approvvigionamento e di posa si sono concluse tra il 2020 e l'inizio del 2021

Realizzazione del portale utente 2.0 e connessa piattaforma di interconnessione delle banche dati aziendali

Periodo di realizzazione	2019-2020
Importo (€)	40.000 €
Descrizione	Il progetto è descritto all'interno del capitolo "2.1 Clienti"

Fornitura cassonetti per la raccolta differenziata

Periodo di realizzazione	2020
Importo (€)	60.000 €
Descrizione	Il progetto è descritto all'interno del capitolo "2.1 Clienti"

Per il 2021, sono invece stati programmati i seguenti investimenti:

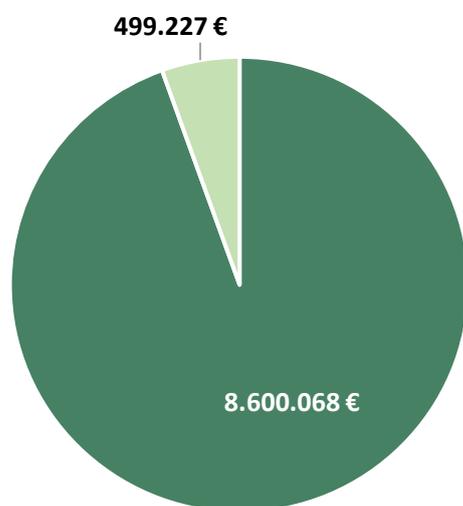
- Realizzazione sito aziendale per l'interfaccia con gli utenti – 15.000€
- Studio di fattibilità per la possibile realizzazione di centro del riuso – 5.000€
- Sostituzione dei cestini del super centro – 20.000€
- Fornitura cassonetti per la raccolta differenziata – 60.000€
- Impostazione del percorso e degli strumenti di *reporting* della sostenibilità – 25.000€

4.5 Valore economico generato e distribuito

VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO (dati in euro)	2018	2019	2020	Var 19-20
Valore economico generato	10.191.206 €	10.734.400 €	9.099.295 €	-15,2%
<i>Ricavi</i>	9.340.688 €	9.406.861 €	7.930.020 €	-15,7%
<i>Altri ricavi</i>	847.709 €	1.319.901 €	1.167.701 €	-11,5%
<i>Proventi finanziari e interessi</i>	2.809 €	7.638 €	1.574 €	-79,4%
Valore economico distribuito	9.551.939 €	10.165.979 €	8.600.068 €	-15,4%
<i>Fornitori</i>	8.360.830 €	8.829.434 €	7.708.291 €	-12,7%
<i>Dipendenti</i>	790.234 €	804.841 €	652.068 €	-19,0%
<i>Pubblica Amministrazione</i>	140.416 €	184.820 €	97.491 €	-47,3%
<i>Azionisti</i>	224.197 €	308.052 €	109.718 €	-64,4%
<i>Finanziatori</i>	32.012 €	26.467 €	24.300 €	-8,2%
<i>Collettività</i>	4.250 €	12.365 €	8.200 €	-33,7%
Valore economico trattenuto	639.267 €	568.421 €	499.227 €	-12,2%

Il **Valore economico generato** è costituito dai ricavi operativi derivanti dalla vendita delle prestazioni e dei servizi, ai quali si aggiungono gli altri ricavi e i proventi dall'attività finanziaria e gli interessi sui crediti.

Valore economico trattenuto e distribuito



- Valore economico distribuito dall'azienda
- Valore economico trattenuto dall'azienda

Nel corso del 2020, il **valore economico complessivamente generato da A.Se.R diminuisce del 15,2% rispetto all'anno precedente**, a seguito della situazione pandemica che ha coinvolto l'Azienda e tutto il territorio, specialmente a seguito della contrazione dei ricavi.

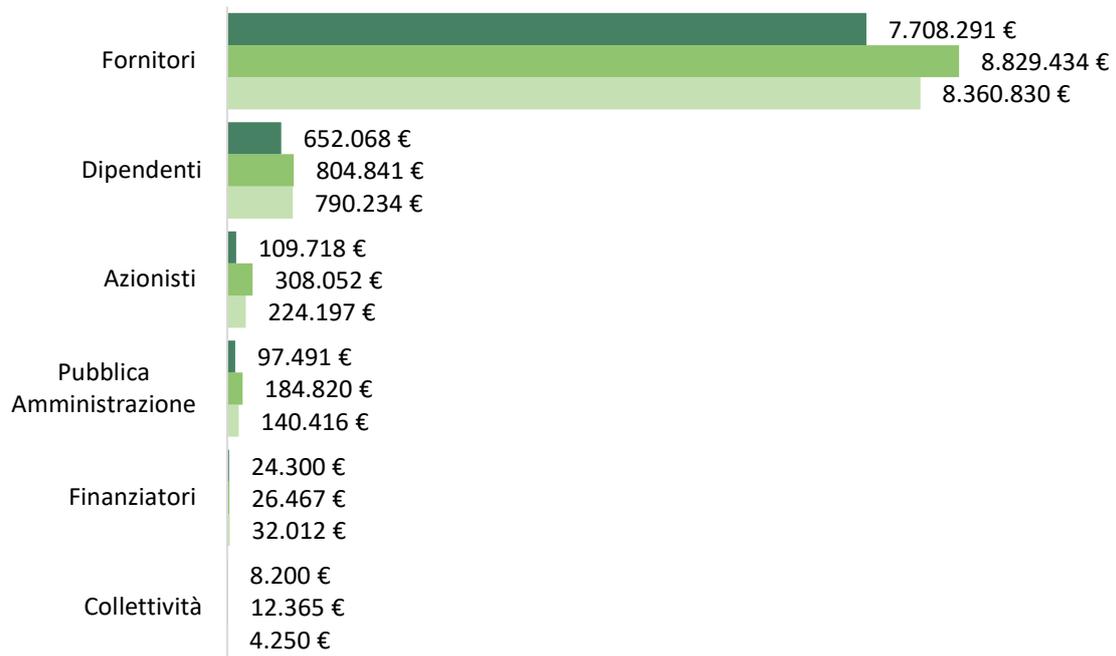
Il **94,5% del valore economico generato, è stato distribuito** con un aumento rispetto al 2018, anno in cui si era distribuito il 93,7%.

Il **Valore economico distribuito** è suddiviso tra i seguenti *stakeholder*:

- **Fornitori** – l'89,6% del totale del valore economico distribuito totale
- **Dipendenti** – il 7,6% del valore economico distribuito alla società, come retribuzione del lavoro svolto all'interno dell'Azienda
- **Pubblica Amministrazione** – l'1,1% del totale, tramite le tasse sul reddito e le altre erogazioni alla PA
- **Azionisti** – l'1,3 del totale del valore distribuito
- **Finanziatori** – che comprende il valore dei dividendi distribuiti
- **Collettività** – che include al suo interno il valore delle sponsorizzazioni e delle liberalità al territorio

Valore economico distribuito da A.Se.R

■ 2020 ■ 2019 ■ 2018

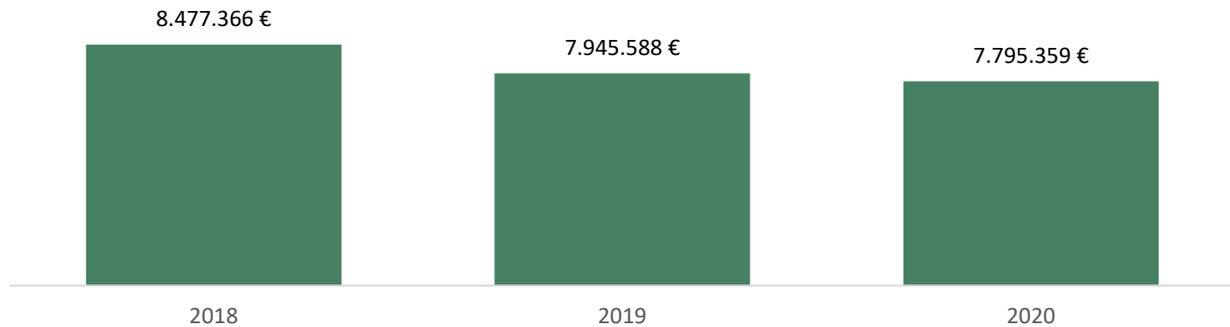


Il **Valore trattenuto** nell'impresa è invece costituito dalle voci degli ammortamenti e delle svalutazioni, dell'autofinanziamento, degli accantonamenti e delle riserve. Costituisce la "ricchezza" e il valore che la società trattiene al suo interno dopo che ha remunerato tutti i propri *stakeholder* di riferimento.

Nel corso del 2020, il valore trattenuto da A.Se.R ammonta a **circa 500.000€** e, anche a fronte di un minor valore economico generato, è diminuito di circa il 12% rispetto al 2019.

4.6 I fornitori di A.Se.R

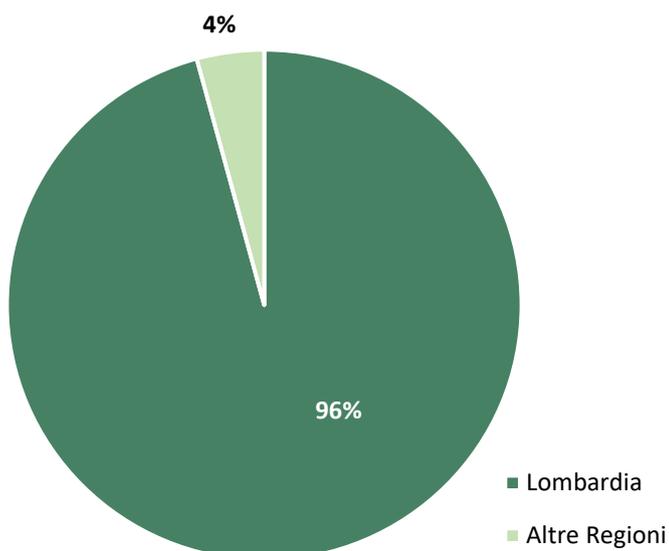
Valore delle forniture



Il valore delle forniture diminuisce nel corso del triennio, con un valore di 7,8 milioni nel 2020, rispetto ai quasi di 8,5 milioni di € del 2018, l'8% in meno.

NUMERO FORNITORI PER PROVENIENZA GEOGRAFICA	2018	2019	2020
Lombardia	8.377.328,75 €	7.773.754,69 €	7.465.939,48 €
Altre Regioni	100.037,09 €	171.832,97 €	329.419,69
Totale	8.477.365,84 €	7.945.587,66 €	7.795.359,17 €

Valore delle forniture sul territorio lombardo



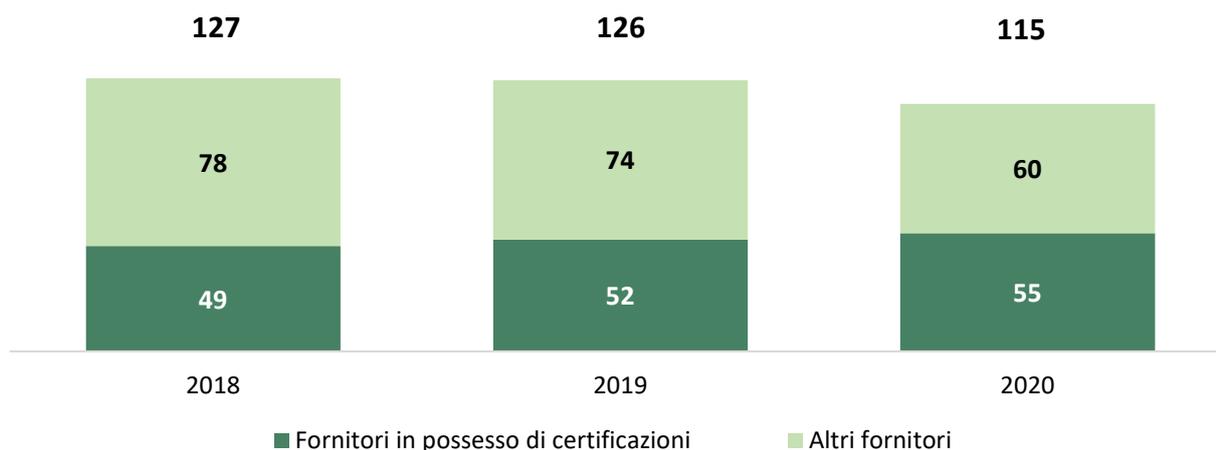
Aumenta il ricorso a fornitori provenienti da altre Regioni, che ammontava a circa 100 mila € nel 2018 e che si attesta a 220 mila € nel 2020.

In particolare, la percentuale di acquisti all'interno del territorio regionale passa dal 99% del 2018 al 96% del 2020, con un decremento di circa 3 punti percentuali nel corso degli anni.

4.6.1 Qualificazione dei fornitori

A.Se.R nella selezione dei fornitori da utilizzare per lo svolgimento delle proprie attività, predilige **fornitori qualificati in possesso di certificazioni**, e che dimostrino di perseguire la qualità come obiettivo dell'organizzazione.

Nel corso degli ultimi tre anni, **la percentuale di fornitori in possesso di certificazioni di qualità rispetto al totale dei fornitori utilizzati da A.Se.R è cresciuta**, passando dal 39% del 2018 al 48% del 2020, con un **aumento di 9,2 punti percentuali**.



4.6.2 Albo dei Fornitori

Un sistema utile ad acquisire lavori, servizi e forniture si basa sul regolamento di istituzione e gestione dell'Albo Fornitori, adottato da A.Se.R ai sensi del decreto legislativo 50/2016 - Codice dei contratti pubblici.

È stato predisposto un **elenco aperto di operatori economici qualificati** e ritenuti idonei, utilizzato nei casi e alle condizioni prescritte nel Regolamento per le procedure di acquisizione di beni, servizi e lavori tesi a soddisfare le esigenze organizzative e di funzionamento.

La struttura aziendale utilizza ad oggi, per le procedure di acquisizione, delle modalità di comunicazione in forma elettronica, avvalendosi di **"Sintel"**, il sistema di intermediazione telematica di Regione Lombardia, che garantisce trasparenza ed efficienza nell'assegnazione dei servizi di fornitura.

GRI Content Index

GRI Content Index

GRI Standard	Standard	Pagina/ Risposta diretta
GRI 102: INFORMATIVA GENERALE		
102-1	Nome dell'organizzazione	p. 1
102-2	Attività, brand, prodotti e servizi	pp. 12-18
102-3	Localizzazione della sede principale	Rho (MI) - Via Martiri della Libertà, 4
102-4	Localizzazione delle attività	pp. 11-12
102-5	Assetto proprietario e forma legale	p.19
102-6	Mercati serviti	pp. 12-18
102-7	Dimensione dell'organizzazione	p. 8
102-8	Informazioni sui dipendenti e altri lavoratori	pp. 41-47
102-9	Supply chain	pp. 83-84
102-12	Attività esterne	p. 48
102-14	Dichiarazione dell'alto dirigente responsabile delle decisioni	p. 5
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	pp. 9-10; 22-25
102-18	Struttura di governo	pp. 19-21
102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder	p. 26
102-41	Contratti collettivi	Da approfondire
102-43	Approccio all'attività di coinvolgimento degli stakeholder	Da approfondire
102-45	Entità incluse nel bilancio consolidato	A.Se.R e - in parte - anche il socio operativo Econord
102-46	Definizione del contenuto del report e del perimetro di rendicontazione	p. 6
102-48	Rettifiche alle informazioni	Primo Bilancio di Sostenibilità di A.Se.R
102-49	Modifiche nella rendicontazione	Primo Bilancio di Sostenibilità di A.Se.R
102-50	Periodo di riferimento della rendicontazione	2020
102-51	Data del report più recente	Primo Bilancio di Sostenibilità di A.Se.R
102-52	Ciclo di rendicontazione	Annuale
102-54	Dichiarazioni sulla rendicontazione in accordo con gli Standard GRI	p. 6
102-55	GRI Content Index	pp. 86-88

GRI 200: DIMENSIONE ECONOMICA

GRI 201: Performance economica

201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	pp. 81-82
-------	--	-----------

GRI 203: Impatti economici indiretti

203-1	Investimenti infrastrutturali e servizi forniti	pp. 78-80
-------	---	-----------

GRI 204: Politiche di approvvigionamento

204-1	Proporzione di spesa a fornitori locali	p. 83
-------	---	-------

GRI 205: Anticorruzione

205-2	Comunicazione e formazione su politiche e procedure in materia di anticorruzione	pp. 23; 25
-------	--	------------

GRI 300: DIMENSIONE AMBIENTALE		
GRI 302: Energia		
302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	p. 66
302-2	Energia consumata al di fuori dell'organizzazione	pp. 66-67
302-4	Riduzione del consumo di energia	p. 66; 68
GRI 303: Acqua e scarichi idrici		
303-1	Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	p. 67
GRI 304: Biodiversità		
304-2	Impatti significativi di attività, prodotti e servizi sulla biodiversità	pp. 59-61; 67
GRI 305: Emissioni		
305-1	Emissioni dirette di gas ad effetto serra (GHG) - Scopo 1	p. 69
305-2	Emissioni indirette di gas ad effetto serra (GHG) - Scopo 2	p. 69
305-4	Intensità delle emissioni di gas ad effetto serra (GHG)	p. 69
GRI 306: Acque reflue e rifiuti		
306-2	Rifiuti per tipologia e per metodo di smaltimento	pp. 54-57; 59-65
306-4	Trasporto di rifiuti pericolosi	pp. 59-61
GRI 308: Valutazione ambientale dei fornitori		
308-1	Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali	p. 84
GRI 400: DIMENSIONE SOCIALE		
GRI 401: Occupazione		
401-1	Nuove assunzioni e tasso di turnover	pp. 42; 44
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro		
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	pp. 45-47
403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	p. 46
403-9	Infortuni sul lavoro	pp. 45-46
GRI 404: Istruzione e formazione		
404-1	Ore medie di formazione annuale per dipendente	pp. 44-45
GRI 405: Diversità e pari opportunità		
405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	pp 19-21; 42-43
GRI 406: Non discriminazione		
406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive intraprese	Nessun episodio accertato
GRI 413: Comunità locali		
413-1	Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locale, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo	p. 48
413-2	Attività con impatti negativi, potenziali e attuali significativi sulle comunità locali	pp. 51-52; 54-57; 59-61
GRI 414: Valutazione sociale dei fornitori		
414-1	Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali	p. 84

