

# BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2022



# INDICE

## LETTERA AGLI STAKEHOLDER

## GUIDA ALLA LETTURA

## IDENTITÀ E GOVERNANCE

- 1.1. I NUMERI DI A.SE.R 2
- 1.2. LA MISSIONE DI A.SE.R 3
- 1.3. VALORI 4
- 1.4. LE PRINCIPALI TAPPE DELLA STORIA DI A.SE.R 5
- 1.5. AREE DI ATTIVITÀ 6
  - 1.5.1. RACCOLTA DEI RIFIUTI 7
  - 1.5.2. SPAZZAMENTO 8
  - 1.5.3. APPLICAZIONE E RISCOSSIONE DELLA TARI 9
  - 1.5.4. IGIENE URBANA 10
- 1.6. GOVERNANCE 12
  - 1.6.1. ASSEMBLEA DEI SOCI 15
  - 1.6.2. CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE 16
  - 1.6.3. ORGANISMO DI VIGILANZA 17
  - 1.6.4. COLLEGIO SINDACALE 18
  - 1.6.5. REVISORE LEGALE 19
- 1.7. GLI STAKEHOLDER DI A.SE.R 20
- 1.8. LA SOSTENIBILITÀ PER A.SE.R 20
  - 1.8.1. PERCORSO DI SOSTENIBILITÀ 21
  - 1.8.2. ANALISI DI MATERIALITÀ 22
  - 1.8.3. A.SE.R E GLI OBIETTIVI DI SVILUPPO SOSTENIBILE DELL'AGENDA 2030 ONU 23
- 1.9. GLI STRUMENTI DI GOVERNANCE, ETICA E INTEGRITÀ 25
  - 1.9.1. MODELLO ORGANIZZATIVO 231 28
  - 1.9.2. CODICE ETICO 28
  - 1.9.3. PIANO TRIENNALE DI PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE E DELLA TRASPARENZA (PPCT) 29
  - 1.9.4. RATING DI LEGALITÀ 30
  - 1.9.5. POLITICA GENERALE SULLA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI 30
  - 1.9.6. IL SISTEMA AZIENDALE DI GESTIONE DELLA QUALITÀ 31

## RESPONSABILITÀ SOCIALE

- 2.1. CLIENTI 32
- 2.2. TARIFFE, LOTTA ALL'EVASIONE E AGEVOLAZIONI SOCIALI 34
  - 2.2.1. TARIFFE 36
  - 2.2.2. LOTTA ALL'EVASIONE 37
  - 2.2.3. RATEIZZAZIONI E AGEVOLAZIONI SOCIALI 38

- 2.3. QUALITÀ DEL SERVIZIO 39
  - 2.3.1. CUSTOMER SATISFACTION 39
  - 2.3.2. RECLAMI E SEGNALAZIONI 41
  - 2.3.3. ATTIVITÀ DI CONTROLLO E MONITORAGGIO 42
  - 2.3.4. COMUNICAZIONE 43
- 2.4. LE PERSONE CHE LAVORANO PER A.SE.R. 45
  - 2.4.1. PROFILO DEL PERSONALE 47
  - 2.4.2. SELEZIONE DEL PERSONALE 48
  - 2.4.3. FORMAZIONE 48
  - 2.4.4. SALUTE E SICUREZZA 49
  - 2.4.5. WELFARE 50
- 2.5. PROGETTI PER LA COMUNITÀ E IL TERRITORIO 51

## RESPONSABILITÀ AMBIENTALE

- 3.1. POLITICA AMBIENTALE E CONTESTO NORMATIVO 53
  - 3.1.1. IL QUADRO NORMATIVO 55
- 3.2. QUALITÀ E GESTIONE DEI RIFIUTI 57
  - 3.2.1. I RIFIUTI RACCOLTI DA A.SE.R. 57
  - 3.2.2. IL PARCO MEZZI DI A.SE.R. 62
  - 3.2.3. LO SMALTIMENTO DEI RIFIUTI 64
  - 3.2.4. L'INTERMEDIAZIONE DEI RIFIUTI 66
  - 3.2.5. LA PIATTAFORMA ECOLOGICA 67
  - 3.2.6. LA DISTRIBUZIONE AUTOMATIZZATA DEI SACCHI PER RIFIUTI 68
- 3.3. ECONOMIA CIRCOLARE 69
- 3.4. ENERGIA ED EMISSIONI IN ATMOSFERA 70
  - 3.4.1. CONSUMI ENERGETICI 70
  - 3.4.2. ENERGIA RINNOVABILE 71
  - 3.4.3. EMISSIONI E LOTTA AL CAMBIAMENTO CLIMATICO 73

## RESPONSABILITÀ ECONOMICA

- 4.1. ANDAMENTO DEL MERCATO ED EVOLUZIONE PREVEDIBILE DELLA GESTIONE 76
- 4.2. ANDAMENTO ECONOMICO-FINANZIARIO 77
- 4.3. INVESTIMENTI 78
- 4.4. VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO 79
- 4.5. I FORNITORI DI A.SE.R. 81
  - 4.5.1. QUALIFICA E ALBO DEI FORNITORI 83

## GRI CONTENT INDEX

- GRI CONTENT INDEX 84

## LETTERA AGLI STAKEHOLDER

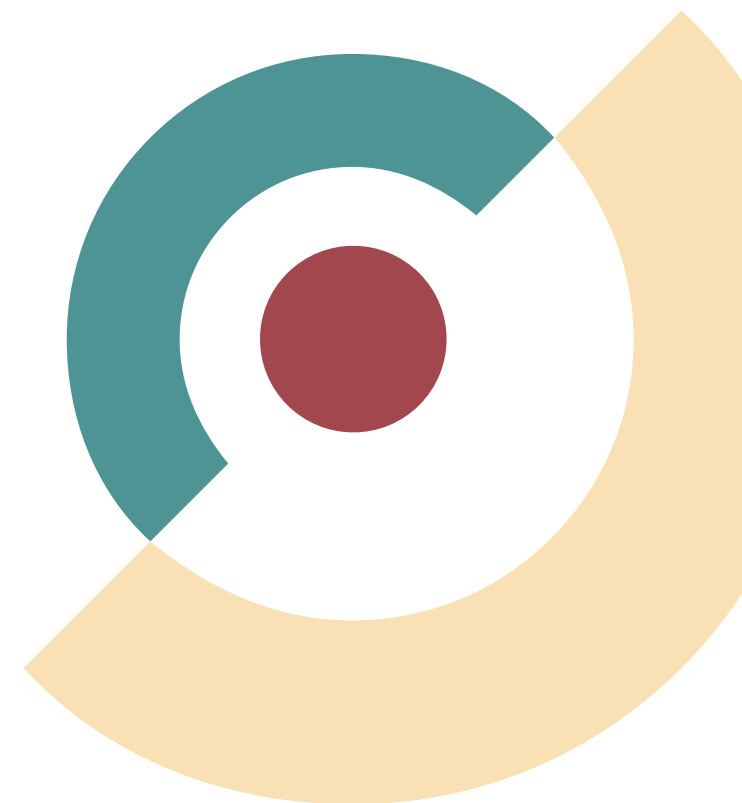
*“Giungiamo con questo documento alla terza edizione del nostro bilancio di sostenibilità, con un modello di rendicontazione consolidato, anche alla luce dei rilevanti elementi relazionali implementati attraverso il dialogo con i nostri Stakeholder.*

*I processi che sono stati messi a regime ci consentono di guardare in avanti, per rappresentare compiutamente una strategia di sostenibilità che già oggi è costellata di importanti obiettivi per la collettività, a breve e medio-lungo termine, come l'efficientamento della Piattaforma ecologica con il collocamento di un impianto fotovoltaico, così come la*

*realizzazione di un progetto nell'ambito dell'economia circolare, non trascurando l'impegno principale delle nostre risorse nel mantenere in costante miglioramento la qualità dei servizi resi a favore dei nostri utenti.*

*In questa prospettiva, alla luce degli importanti investimenti già realizzati e in via di sviluppo, pur a fronte dell'aumento generalizzato dei prezzi che è in corso in questi anni, A.Se.R intende operare lungo un percorso di sostenibilità tracciato, al fine di migliorare il valore aggiunto a favore del territorio e del suo tessuto sociale, con attenzione alle fragilità e senza perdere di vista il benessere delle proprie risorse umane.”*

**La Società A.Se.R S.p.A.**



## GUIDA ALLA LETTURA

Il Bilancio di Sostenibilità 2022 di A.Se.R è l'esito del percorso avviato dall'azienda 3 anni fa con l'obiettivo di **misurare e comunicare il valore sociale, ambientale ed economico prodotto per stakeholder e territorio**. Questo documento rappresenta il terzo Bilancio di Sostenibilità dell'azienda, elaborato secondo il metodo Refe - Rendersi conto per rendere conto® e costruito in coerenza con lo standard di rendicontazione GRI - Global Reporting Initiative.

Il documento è articolato in 4 sezioni.

**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, l'analisi di materialità con l'indicazione dei temi rilevanti ai fini della sostenibilità di A.Se.R e l'integrazione con gli obiettivi dell'Agenda 2030 dell'ONU.

**La responsabilità 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 responsabilità 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 responsabilità 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 2022 e si chiude con la descrizione del processo di approvvigionamento e delle forniture aziendali.

RENDERSI  
CONTO  
PER  
RENDERE  
CONTO  
UN BUON  
BILANCIO  
RICHIEDE  
METODO!

**Rendersi conto per rendere conto®** è il metodo Refe - Strategia di sviluppo sostenibile, 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.



**1** IDENTITÀ E  
GOVERNANCE

## 1.1. I NUMERI DI A.SE.R



**40.427**  
utenze attive



**13** dipendenti



**322,5 ore**  
di formazione



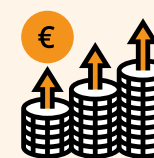
**30 mln**  
kg di rifiuti raccolti



**72,4%** percentuale  
di raccolta differenziata



**688,15 tCO<sub>2</sub>e**  
emissioni totali di gas  
effetto serra



**10,3 mln €**  
valore economico generato



**9,8 mln €** valore  
economico distribuito agli Stakeholder



**97,5%** forniture sul  
territorio lombardo

## 1.2. LA MISSIONE DI A.SE.R

A.Se.R - Azienda Servizi del Rhodense è stata costituita nel 2005 dal **Comune di Rho**. L'azienda - a prevalente capitale pubblico - dal 2014 ha come partner la società privata Econord SpA, che detiene il **33%** del capitale.

A.Se.R gestisce il ciclo integrato dei rifiuti sul territorio comunale di Rho: si occupa della **raccolta dei rifiuti urbani**, delle attività di **applicazione e riscossione della tariffa rifiuti** e delle operazioni di **pulizia del suolo pubblico**, anche presso il polo fieristico Fiera Milano SpA.

A.Se.R, in linea con la propria missione, si occupa di:

- **monitoraggio continuo della qualità del servizio**, attraverso capillari attività di controllo sulle prestazioni erogate - anche 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 degli 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.

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**



## 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 E IMPARZIALITÀ



Nell'erogazione del Servizio, A.Se.R si impegna a **rispettare i principi di eguaglianza dei diritti e di non discriminazione** degli utenti per motivi di sesso, etnia, lingua, religione e opinione politica. La condotta dell'azienda nei confronti degli utenti si basa su criteri di **imparzialità e parità di trattamento**, oltre che di **obiettività e giustizia** nell'erogazione del servizio. A.Se.R si impegna a prestare particolare attenzione nei confronti dei soggetti portatori di disabilità, anziani e cittadini appartenenti alle fasce sociali più deboli. Viene garantita la parità di trattamento del servizio tra le diverse aree geografiche e le diverse categorie o fasce di utenti, nei limiti delle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito.

### 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.

A.Se.R tende a una graduale informatizzazione, riduzione e semplificazione delle procedure adottate.

### CONTINUITÀ DEL SERVIZIO



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 l'azienda si impegna a darne comunicazione anticipatamente o comunque in modo tempestivo.

### 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, ha quindi diritto di accesso agli atti. Il cittadino può presentare reclami e istanze, **prospettare osservazioni e formulare suggerimenti** per il miglioramento della qualità del servizio.

### VALORIZZAZIONE DEL TERRITORIO



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

### PROFESSIONALITÀ, GENTILEZZA E CORTESIA



A.Se.R garantisce all'utente un rapporto basato su **professionalità, cortesia e rispetto**, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati.

### 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.

### SOSTENIBILITÀ: TUTELA DELL'AMBIENTE E ATTENZIONE ALLA PERSONA



Il **concetto di sostenibilità è intrinseco all'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, nello svolgimento dei propri compiti, si impegna a garantire la salvaguardia della salute umana e degli esseri viventi, **minimizzando gli impatti delle attività svolte**.

L'**attenzione verso le persone che lavorano per A.Se.R**, intese sia come dipendenti che come cittadini - e dunque primi utilizzatori del servizio - è un concetto cardine per l'azienda.



## 1.4. LE PRINCIPALI TAPPE DELLA STORIA DI A.SE.R



## 1.5. AREE DI ATTIVITÀ

A.Se.R opera su tutto il territorio del Comune di Rho e gestisce **diverse attività e servizi**:



**RACCOLTA  
RIFIUTI**



**SPAZZAMENTO**



**APPLICAZIONE E  
RISCOSSIONE TARI**



**IGIENE  
URBANA**



## 1.5.1. RACCOLTA DEI RIFIUTI

Il servizio di raccolta dei rifiuti riguarda le **utenze domestiche e 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.

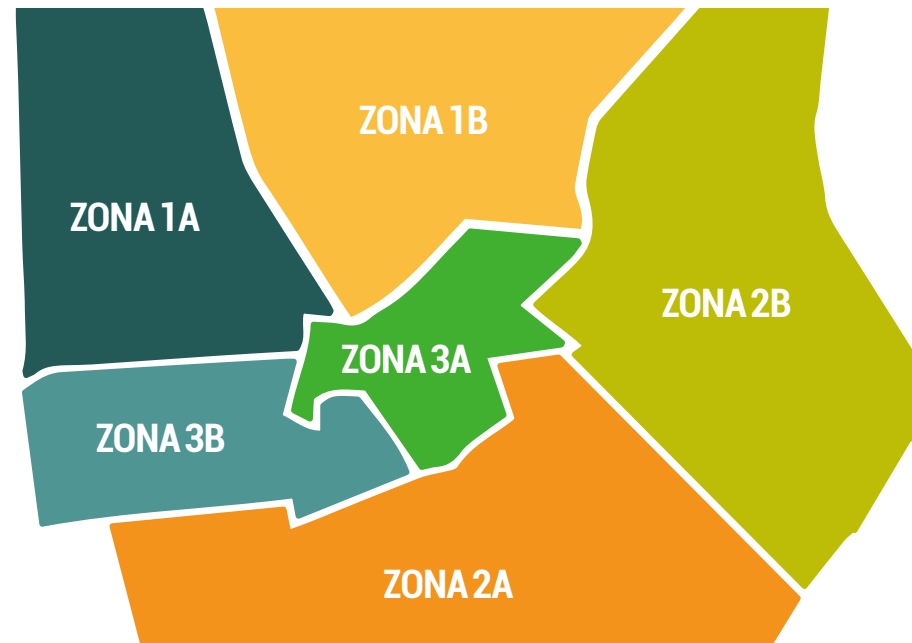
I servizi di raccolta sul territorio vengono effettuati con la **modalità porta a porta**, ad eccezione di alcuni servizi residuali che prevedono la raccolta stradale.

Per il servizio porta a porta sono state individuate **6 zone**, ognuna con un proprio calendario di ritiro definito su base geografica e in funzione del numero totale di ritiri.

Oltre alle aree indicate nella mappa, è stata istituita una zona denominata “**super centro**” (vie Castelli Fiorenza, Garibaldi, Madonna, Matteotti, Largo Mazzini, Pomè e Piazza San Vittore) nella quale il servizio di raccolta rifiuti urbani avviene direttamente all’interno dei cortili.

In questo contesto, sono **impiegati a tempo pieno personale e mezzi dedicati**, in modo da evitare che i rifiuti vengano esposti sulla strada e che i contenitori stazionino davanti alle attività commerciali, bar e ristoranti negli orari di apertura serali.

ZONE DI RACCOLTA DEI RIFIUTI



Oltre **50.000** abitanti serviti, suddivisi in oltre 23.000 nuclei familiari



**3.775** utenze non domestiche

## RACCOLTA DELLA FRAZIONE SECCA RESIDUA

La frazione secca residua (indifferenziato<sup>1</sup>) è composta dai **rifiuti urbani non recuperabili** che vengono destinati alla **termovalorizzazione**.

Il servizio di raccolta viene svolto due volte a settimana con la modalità del porta a porta, tramite i 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 portati e conferiti presso **impianti autorizzati**, in prossimità del territorio comunale, limitando il raggio di percorrenza dei veicoli e ottimizzando tempi e costi economici e ambientali del trasporto.

La partnership con **Econord** è in questo senso strategica. L'azienda è, infatti, dotata di un'adeguata rete di impianti ed è in grado di garantire un modello di trattamento dei rifiuti stabile ed efficace.

## RACCOLTA E TRASPORTO DEI RIFIUTI URBANI DI FIERA MILANO SPA

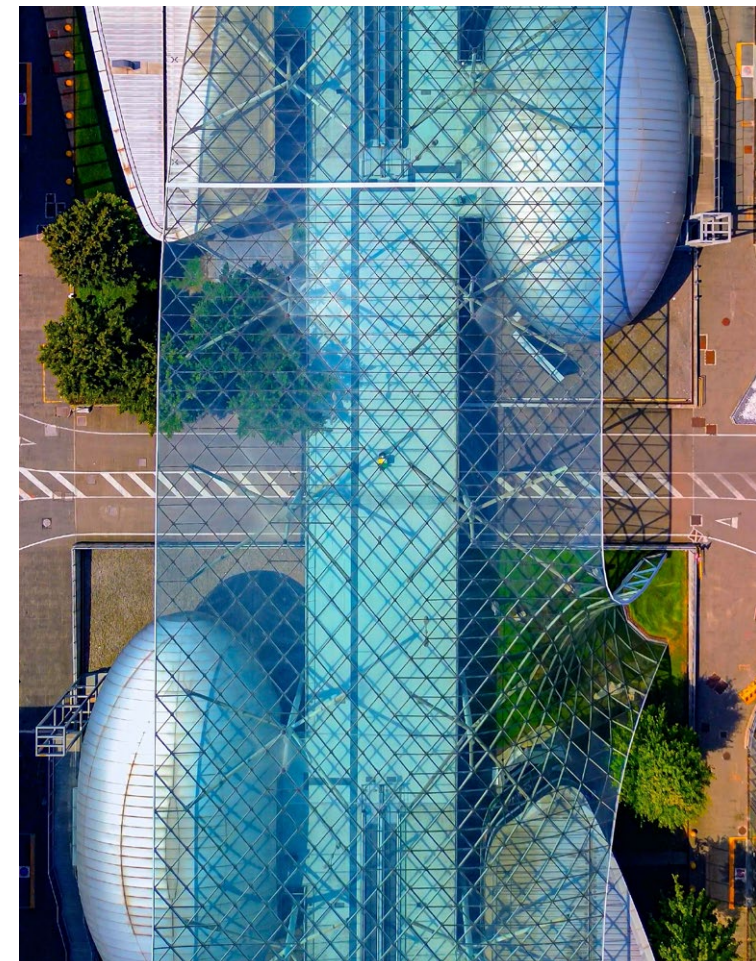
A.Se.R effettua il servizio di raccolta rifiuti urbani anche del polo fieristico Fiera Milano. I servizi svolti sono:

- **servizio ordinario**, analogo a quello reso in Città, per i periodi senza eventi espositivi;
- **servizio dedicato**, programmato secondo il calendario delle manifestazioni e che prevede la raccolta, il trasporto e lo smaltimento dei rifiuti prodotti durante le fasi di mobilitazione, evento e smobilitazione.

## ATTIVITÀ DI CONTROLLO E MONITORAGGIO

Con l'obiettivo di prevenire e contrastare comportamenti scorretti da parte dei cittadini, A.Se.R supporta il Comune di Rho e le forze di Polizia Locale nelle attività di:

- installazione di **fototrappole** e **ispezione delle immagini** registrate;
- **controlli a campione** sul servizio di raccolta rifiuti porta a porta.



<sup>1</sup> CER 200301.

## 1.5.2. SPAZZAMENTO

Il servizio di spazzamento stradale, gestito da A.Se.R ed effettuato da Econord, è **progettato sulla base dei livelli di frequentazione delle diverse aree urbane e del pregio delle zone.**

La presenza sul territorio di Rho di scuole, ospedali, stazioni, uffici territoriali, siti produttivi, infatti, aumenta l'attrattività e la frequentazione della Città ben aldilà del numero di residenti effettivi.

In particolare, A.Se.R si occupa della pulizia di strade e piazze (compresi i marciapiedi), parcheggi ad uso pubblico e sterrati ai margini delle stesse, aree attorno ai monumenti, scalinate, sottopassi pedonali, piste ciclabili e fermate dell'autobus.

Il servizio di spazzamento è volto alla rimozione di:

- **rifiuti stradali** derivanti dall'azione degli agenti atmosferici e del traffico (polvere, terriccio, fango e simili)

- **rifiuti stagionali** prodotti da cause climatiche naturali e limitati a particolari periodi dell'anno (fogliame, ramaglie, sabbia e simili)
- **altri rifiuti** di piccole dimensioni (carte, bottigliette, escrementi di animali domestici), ma anche rifiuti di grandi dimensioni, dovuti all'indisciplina di alcuni utenti che abbandonano o gettano materiali direttamente in strada.

Le attività principali del servizio comprendono:

- **svuotamento dei cestini portarifiuti e sostituzione dei sacchetti** (forniti da A.Se.R)
- **raccolta delle foglie**, con specifiche attività durante il periodo autunnale
- pulizia dei residui o rifiuti prodotti da **incidenti stradali**
- pulizia dei residui o dei rifiuti prodotti a seguito di **manifestazioni** sportive o folcloristiche.

Per garantire elevati livelli di qualità del servizio è fondamentale per A.Se.R creare un **sistema di relazioni virtuose** con i cittadini e con tutte le attività che impattano sul territorio.

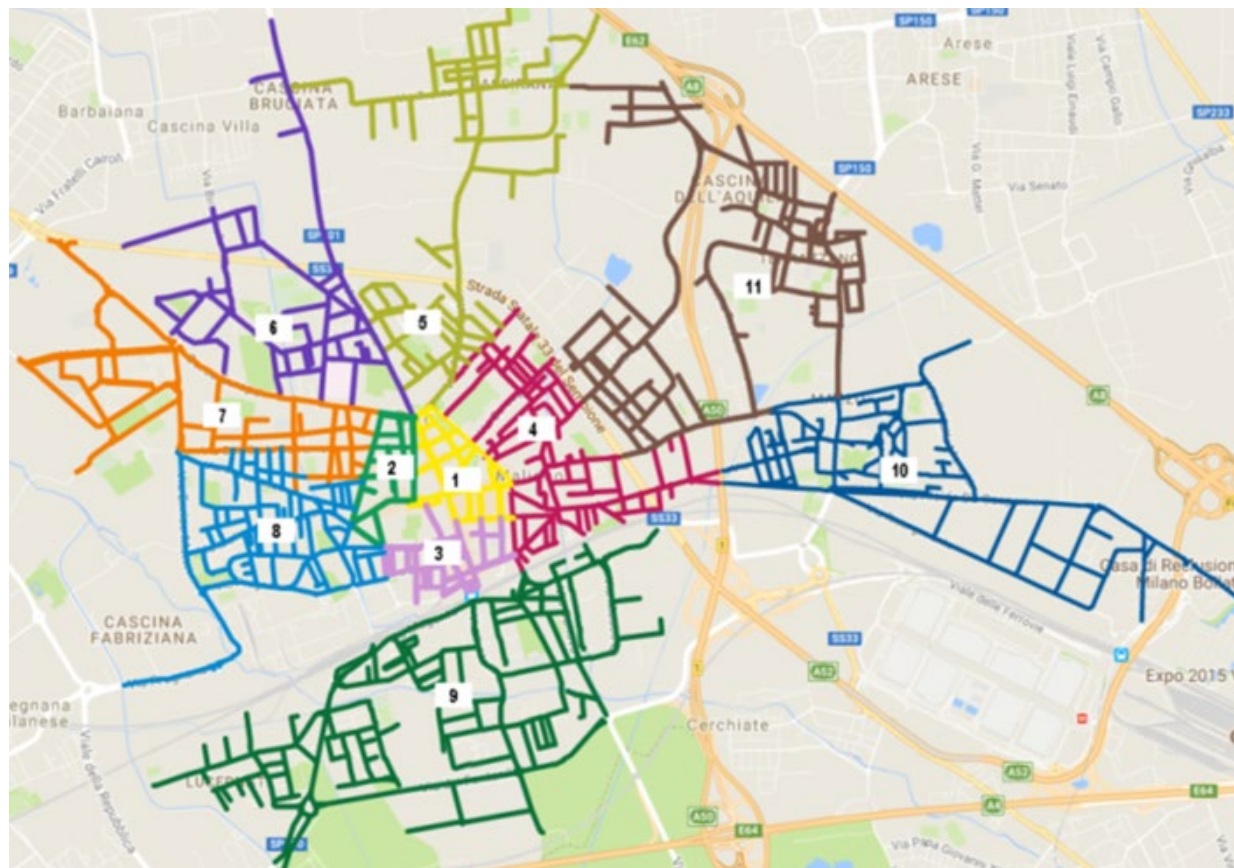


## SPAZZAMENTO MANUALE

L'attività di spazzamento manuale ha due obiettivi fondamentali:

- **responsabilizzare gli operatori**, così da renderli il riferimento nel quartiere per le attività di pulizia manuale
- **razionalizzare le attività degli operatori**, sgravandoli dalla mansione di raccolta dei sacchetti depositati accanto ai cestini stradali, in modo che possano dedicarsi a tempo pieno alle operazioni di pulizia.

Il territorio comunale è stato ripartito in **11 zone**, ognuna delle quali è assegnata a un operatore che si occupa di mantenere un buon livello di pulizia complessiva su tutta l'area.



## SPAZZAMENTO MECCANIZZATO

Il servizio di spazzamento svolge una funzione centrale per il decoro urbano e la salute dei cittadini.

I cambiamenti della viabilità cittadina degli ultimi anni hanno accentuato alcune criticità, come le dimensioni delle carreggiate troppo strette, le vetture parcheggiate e il traffico veicolare. Oltre a questo, la **qualità del fondo stradale** riveste un ruolo fondamentale, in quanto in alcuni casi, rende inefficace, se non addirittura impossibile, l'intervento con spazzatrice meccanizzata. Per far fronte a tali criticità, nel 2020 è stato **rivisto il programma di spazzamento**, sono stati introdotti **mezzi più efficaci, versatili e di agevole impiego** e sono state **modificate le frequenze di servizio** al fine di razionalizzare le risorse impiegate.

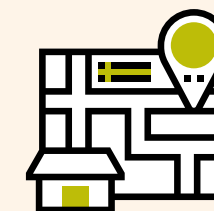
## PULIZIA MERCATI E MANIFESTAZIONI

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

Le operazioni di pulizia vengono effettuate dopo la conclusione degli eventi, con risorse adeguate in base alle necessità. In particolare, ogni lunedì A.Se.R si occupa della **pulizia della zona interessata dal mercato di Rho**, uno dei mercati più antichi d'Italia.

## 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 razionalizzare il deposito dei rifiuti. La Piattaforma è una struttura di servizio dove le utenze domestiche e non domestiche, nel rispetto e nei limiti previsti dalle normative, possono **depositare quei materiali che, per qualità o quantità, non è possibile smaltire attraverso il circuito di raccolta stradale e domiciliare**. La Piattaforma ha l'obiettivo di creare una relazione continuativa fra il gestore e gli utenti del servizio, oltre che di **indirizzare i comportamenti degli utenti e contribuire all'eliminazione o alla riduzione dell'abbandono incontrollato dei rifiuti** su suolo pubblico.



**132 km**  
di strade spazzati in  
media ogni settimana





### 1.5.3. 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, nel rispetto dei tempi e delle prescrizioni dettate dal Regolamento comunale.

Tra il 2020 e il 2021, di concerto con l'Amministrazione Comunale e per far fronte al contesto pandemico, è stata prevista una **riduzione tariffaria in favore delle utenze non domestiche**, interessate da chiusure obbligatorie e restrizioni.

Con l'obiettivo di contrastare il forte aumento dell'inflazione, le riduzioni tariffarie sono state estese anche al 2022.

**Per le utenze domestiche in condizione di disagio economico**, l'Amministrazione Comunale - in condivisione con A.Se.R - ha ridefinito i **criteri di riconoscimento delle agevolazioni sociali**.

In virtù della maggiore disponibilità di risorse<sup>2</sup>, nel 2022, è stato possibile alzare la soglia ISEE prevista per l'accesso al beneficio, aumentando il bacino di utenza e il numero di beneficiari potenziali.

#### ATTIVITÀ DI CONTROLLO E MONITORAGGIO - LOTTA ALL'EVASIONE

Al fine di contrastare l'evasione della TARI, A.Se.R si avvale del supporto di un soggetto esterno dedicato. L'Ufficio Tariffa di A.Se.R aggiorna costantemente la banca dati, monitora e opera d'intesa con il concessionario. Questa sinergia ha permesso nel tempo di **rinforzare e migliorare i processi di applicazione e riscossione coattiva della TARI**.

<sup>2</sup> In particolare, nel 2022 ai Comuni è stata data la possibilità di utilizzare tutti i residui dei fondi per la riduzione TARI concessi dallo Stato per attenuare gli effetti dell'emergenza pandemica.



## 1.5.4. IGIENE URBANA

A.Se.R gestisce anche altri servizi di igiene urbana e di raccolta di rifiuti con specifiche caratteristiche.

Si tratta in particolare di **interventi di salvaguardia ambientale e di tutela del territorio urbano**.

### RIMOZIONE DI DISCARICHE ABUSIVE

In caso di ritrovamento di rifiuti potenzialmente pericolosi abbandonati sul territorio, l'azienda procede, tramite ditte specializzate, con la **messa in sicurezza dei materiali, in attesa dell'avvio dello smaltimento**.

Nel caso in cui i rifiuti risultino non pericolosi, viene effettuata la rimozione con automezzi idonei. In ogni caso, per quanto 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 allo spazzamento manuale.

I rifiuti vengono poi suddivisi in base alla tipologia e avviati a recupero o a smaltimento.

### CONSEGNA DEI CONTENITORI PER LA RACCOLTA DEI RIFIUTI

A.Se.R provvede alla **consegna dei contenitori per la raccolta dei rifiuti**, ossia i sacchi per la raccolta della frazione secca (indifferenziato) e i cassonetti per le raccolte differenziate. Dal 2017, per le utenze che non dispongono di raccolta centralizzata, la distribuzione dei sacchi arancioni per il rifiuto indifferenziato 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 oggettivamente impossibilitate a recarsi presso i distributori è attivo uno specifico servizio di consegna a domicilio.

### SERVIZIO DI RACCOLTA DI RIFIUTI 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 è a pagamento, ad eccezione di utenti di età superiore ai 70 anni, disabili o con disagio economico e può essere richiesto tramite il servizio clienti.

Il servizio viene reso con il ritiro al piano, sia per **agevolare l'utente** che per **evitare che rifiuti ingombranti vengano lasciati per strada** o 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 prevede la **raccolta di capi di abbigliamento smessi, cinture, borse e scarpe appaiate**, tramite contenitori presenti lungo le strade comunali. Il ritiro degli abiti avviene ogni settimana, tranne nei periodi di punta come il cambio di stagione, in cui viene incrementato a due volte a settimana.



**32 contenitori**  
contenitori stradali  
collocati su tutto  
il territorio comunale

## 1.6. GOVERNANCE

Si presenta di seguito il **modello societario** di A.Se.R SpA<sup>3</sup>.



### 1.6.1. ASSEMBLEA DEI SOCI

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

#### COMPONENTI

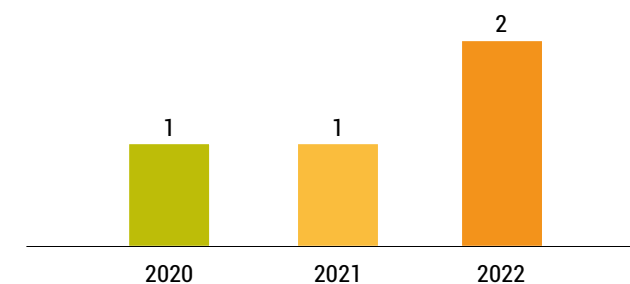
| Componenti    | Percentuale partecipazione |
|---------------|----------------------------|
| Comune di Rho | 67% del capitale sociale   |
| Econord Spa   | 33% del capitale sociale   |

#### FUNZIONI E ATTIVITÀ

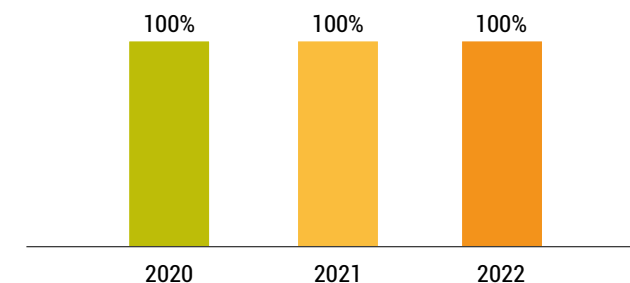
L'Assemblea dei Soci esercita i poteri che le sono attribuiti dallo Statuto sociale e dalla legge.

I Soci vengono informati delle decisioni aziendali rilevanti tramite: convocazioni delle Assemblies, reportistica dedicata e informazioni trasmesse a scadenze prestabilite e coerenti con la disponibilità dei dati.

#### NUMERO DI RIUNIONI



#### TASSO DI PARTECIPAZIONE



<sup>3</sup> 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.

## 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 <sup>4</sup> | Carica                  |
|-------------------------|-------------------------|
| Emanuele Banfi          | Presidente              |
| Tommaso Di Paolo        | Amministratore Delegato |
| Silvia Re               | Consigliere             |

### FUNZIONI E ATTIVITÀ

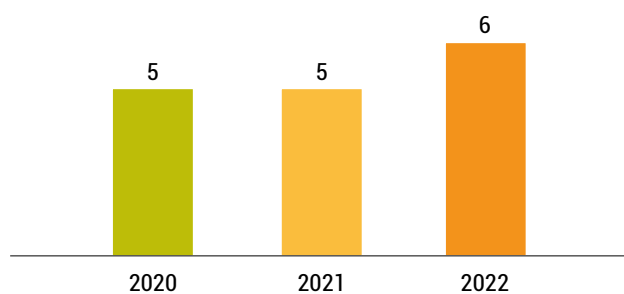
Il **CdA è investito dei poteri per l'ordinaria e straordinaria amministrazione** e ha la facoltà di compiere tutti gli atti opportuni per il raggiungimento dello scopo sociale, ad eccezione di quanto riservato in modo esclusivo all'Assemblea.

**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.

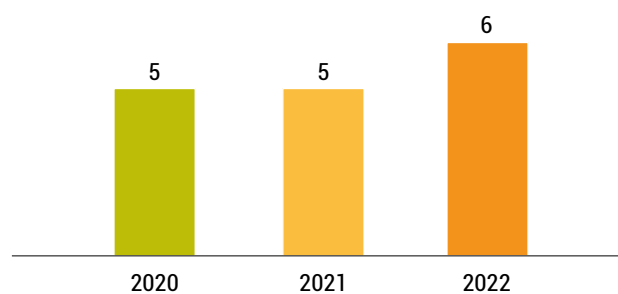
Il sistema di governo garantisce che non si verifichino conflitti di interesse.

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.

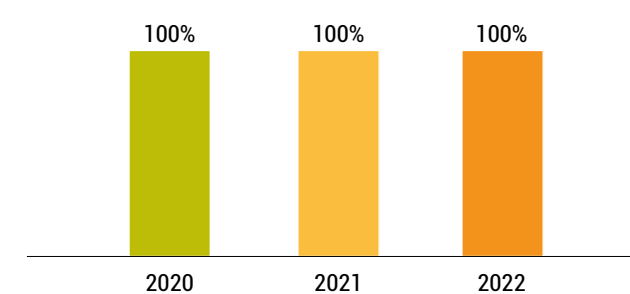
#### NUMERO DI RIUNIONI



#### NUMERO DI DELIBERE



#### TASSO DI PARTECIPAZIONE



<sup>4</sup> Nominati in data 23/08/2022

### 1.6.3. ORGANISMO DI VIGILANZA

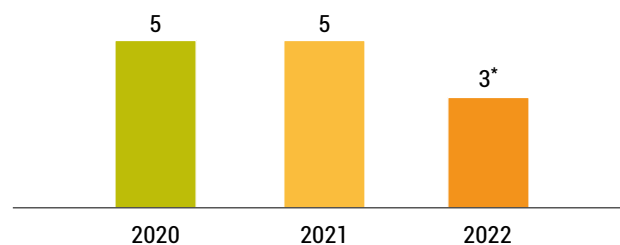
| Componenti   | Norme di riferimento |
|--|----------------------|
| Mauro Lacroce<br>Alberto Garavaglia<br>Annalisa Fadini | D.lgs. nr. 231/2001  |

#### FUNZIONI E ATTIVITÀ

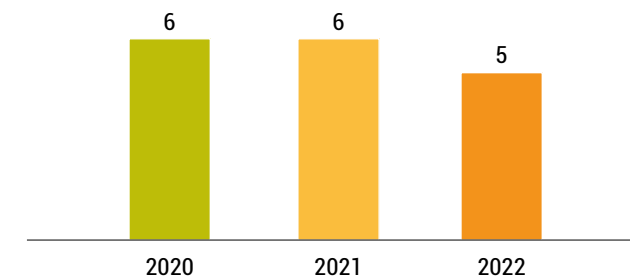
Organo collegiale **autonomo** e **indipendente**, che vigila sul funzionamento e l'osservanza del Modello di organizzazione, gestione e controllo e ne cura l'aggiornamento.

L'Organismo di Vigilanza ricomprende tra le proprie attività anche audit, incontri, esame 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.

NUMERO DI RIUNIONI



VERBALI E RELAZIONI DI ATTIVITÀ



\* Una quarta riunione è stata svolta per ragioni di servizio, in data 7 febbraio 2023.

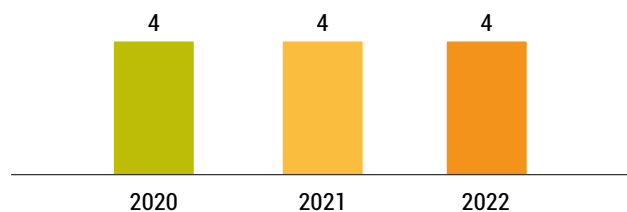
## 1.6.4. COLLEGIO SINDACALE

| Componenti           | Carica            | Note  |
|----------------------|-------------------|---|
| Giuseppe Scarfone    | Presidente        | Con deliberazione dell'Assemblea soci del 23/08/2022 sono stati nominati i nuovi componenti del Collegio Sindacale, che sono subentranti senza soluzione di continuità ai Sindaci cessati dall'incarico nel corso dell'esercizio. |
| Anna Carnevali       | Sindaco effettivo |   |
| Fabio Maria Palmieri | Sindaco effettivo |   |

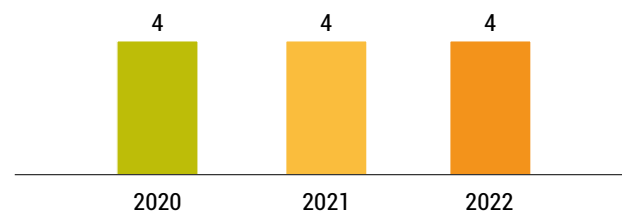
### FUNZIONI E ATTIVITÀ

Il Collegio Sindacale vigila sulla gestione degli amministratori in favore dell'Assemblea dei Soci e controlla l'assetto amministrativo, organizzativo e contabile della società.

#### NUMERO DI RIUNIONI



#### VERBALI E RELAZIONI DI ATTIVITÀ



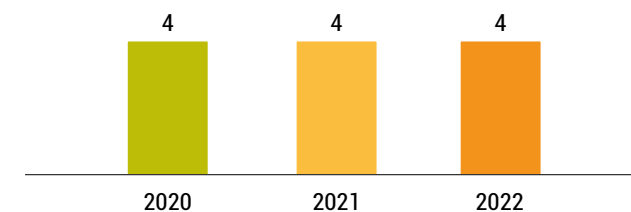
## 1.6.5. REVISORE LEGALE

| Componenti         |
|--------------------|
| Alberto Garavaglia |

### FUNZIONI E ATTIVITÀ

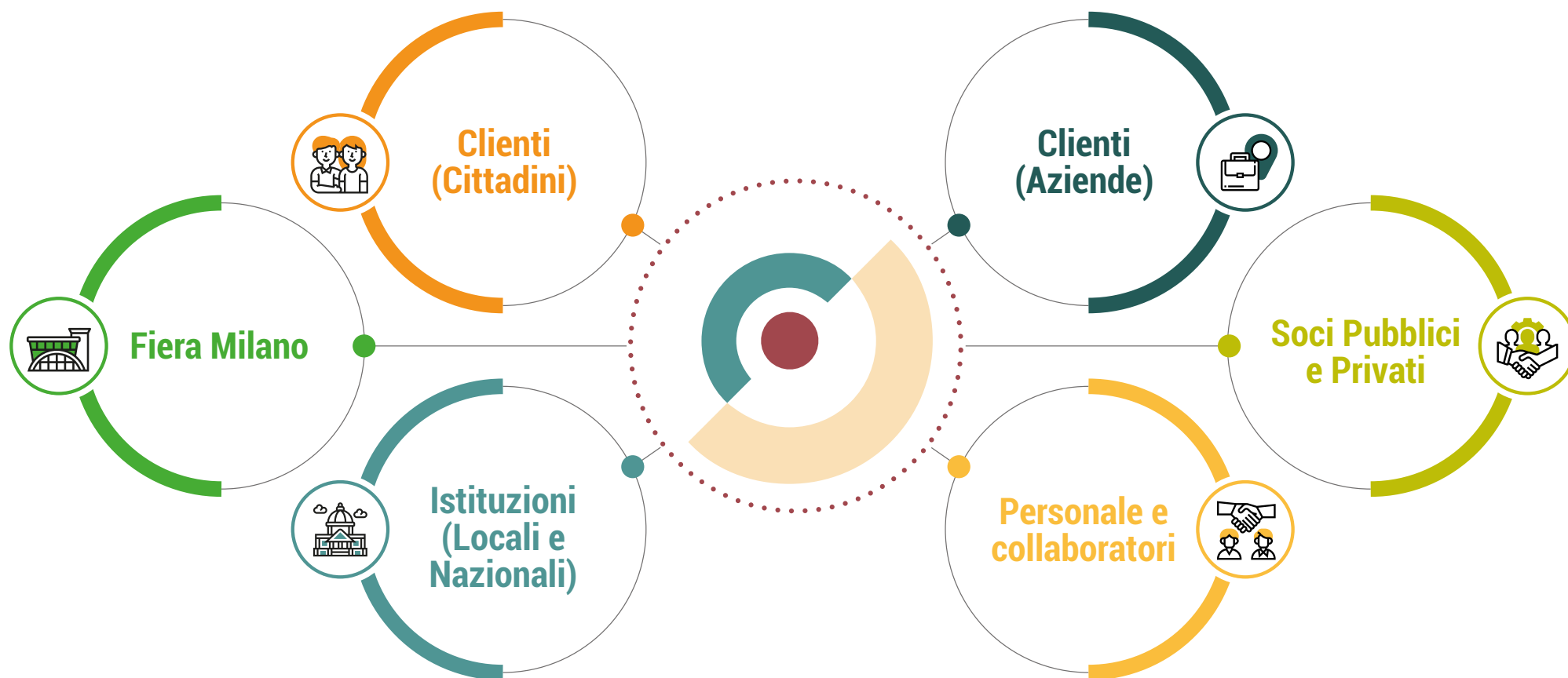
Il Revisore legale controlla gli aspetti contabili della società, rilascia pareri su tematiche specifiche e supporta l'azienda con l'attività di vigilanza e verifica.

#### VERIFICHE DEL REVISORE LEGALE



## 1.7. GLI STAKEHOLDER DI A.SE.R

Si presentano i principali stakeholder dell'Azienda.



## 1.8. LA SOSTENIBILITÀ PER A.SE.R

### 1.8.1. PERCORSO DI SOSTENIBILITÀ

Nel 2020, A.Se.R ha avviato un percorso – fortemente voluto dal CdA e che ha coinvolto trasversalmente i diversi livelli di responsabilità aziendali – per **misurare e comunicare le proprie performance sociali, ambientali ed economiche**, restituendo agli stakeholder il valore prodotto per comunità e territorio.

Il punto di partenza è stata la creazione di un **gruppo di lavoro interno** che è stato coinvolto nell'impostazione del sistema di reporting e che partecipa attivamente ogni anno alla stesura del **Bilancio di sostenibilità**.

In una logica di **crescita progressiva del processo di rendicontazione**, nella seconda edizione del Bilancio è stata realizzata la **prima matrice di materialità**, che rappresenta i **temi più significativi per la sostenibilità di A.Se.R**, ovvero i temi che hanno un impatto – diretto e indiretto – sulla capacità dell'Azienda di generare e preservare valore sociale, ambientale ed economico nel presente e nel futuro.

In questa terza edizione del Bilancio, A.Se.R ha scelto di mantenere stabile la matrice, che sarà aggiornata nel prossimo ciclo di reporting.



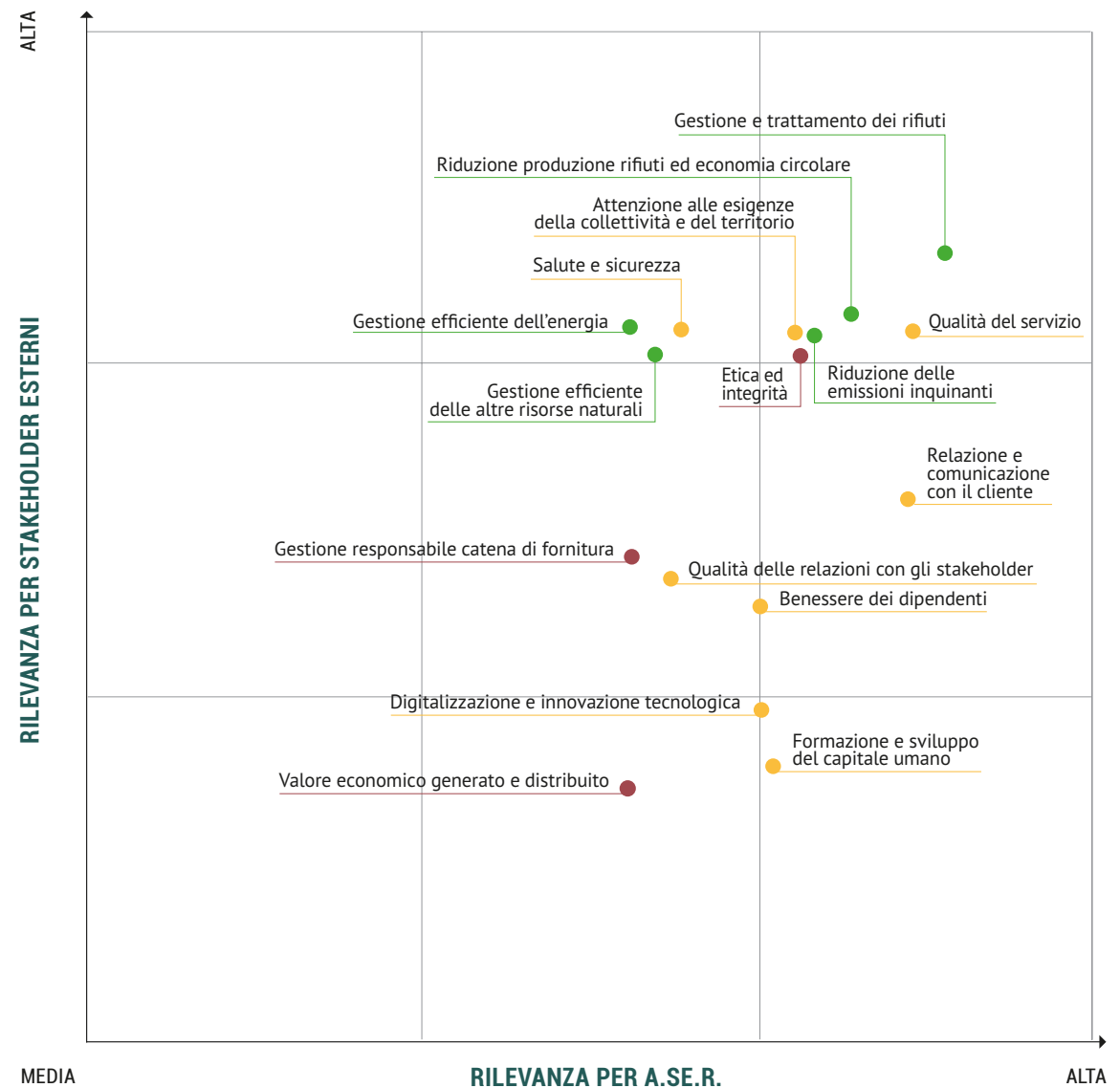
## 1.8.2. ANALISI DI MATERIALITÀ

L'analisi della materialità è il processo finalizzato a individuare e mettere in ordine di priorità i **temi più rilevanti per la sostenibilità dell'Azienda**, tramite il coinvolgimento degli stakeholder interni ed esterni.

Il processo è iniziato con il percorso di definizione dei temi della sostenibilità di A.Se.R, organizzati nelle 3 dimensioni: **sociale**, **ambientale** ed **economica e di governance**.

I temi individuati sono stati poi sottoposti alla valutazione degli stakeholder interni – Board e Gruppo di lavoro – e degli stakeholder esterni – Soci, Fornitori, Clienti (aziende e utenti), Collettività – tramite due questionari. All'analisi hanno partecipato **34 stakeholder** (15 interni e 19 esterni), suddivisi in modo omogeneo fra interni ed esterni.

Sulla base dei risultati dell'analisi complessiva è stata definita la **matrice di materialità**, che rappresenta i temi di sostenibilità dell'Azienda sulla base della rilevanza definita da A.Se.R (**analisi interna**) e dagli stakeholder esterni (**analisi esterna**).



● Responsabilità ambientale

● Responsabilità sociale

● Responsabilità economica e governance



I temi ambientali sono tra quelli maggiormente rilevanti per entrambe le categorie di stakeholder, con il tema “Gestione e trattamento di rifiuti” in assoluto prioritario.

Per quanto riguarda la dimensione sociale, il tema maggiormente rilevante è “Qualità del servizio”, che si posiziona secondo in assoluto, mentre “Etica ed integrità” è il primo tema per rilevanza della dimensione economica e di governance, classificandosi sesto in assoluto.

Di seguito i temi maggiormente rilevanti per la sostenibilità di A.Se.R.

#### Tema

- |   |   |
|---|---|
| ● | 1. Gestione e trattamento dei rifiuti                           |
| ● | 2. Qualità del servizio   |
| ● | 3. Riduzione produzione rifiuti ed economia circolare           |
| ● | 4. Riduzione delle emissioni inquinanti                         |
| ● | 5. Attenzione alle esigenze della collettività e del territorio |
| ● | 6. Etica ed integrità   |

Dall'analisi emerge un alto grado di accordo e un **elevato allineamento nelle percezioni degli stakeholder esterni ed interni** rispetto ai temi rilevanti per la sostenibilità di A.Se.R.

I temi maggiormente rilevanti, inoltre, mostrano una convergenza maggiore rispetto a quelli meno rilevanti, sia nelle risposte degli interni che degli esterni.



### 1.8.3. A.SE.R E GLI OBIETTIVI DI SVILUPPO SOSTENIBILE DELL'AGENDA 2030 ONU

A.Se.R, ritenendo centrale la visione espressa dall'**Agenda 2030 dell'ONU**, ha avviato un percorso volto alla **misurazione del proprio contributo alla realizzazione degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile**.

Sulla base della **missione** e dei **temi di sostenibilità** di A.Se.R, sono stati individuati gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile intercettati in modo rilevante dai temi e dalle politiche di sostenibilità dell'Azienda.

Di seguito, i **10 obiettivi** direttamente intercettati dalle priorità aziendali:



## L'AGENDA 2030 ONU

L'**Agenda 2030 ONU** è un programma d'azione per le persone, il pianeta e la prosperità, sottoscritto a settembre 2015 a New York dai 193 Paesi membri delle Nazioni Unite.


















L'Agenda – che esplicita i **17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile** (SDGs) e i relativi 169 target – richiama l'attenzione sui limiti dell'attuale modello di sviluppo e incoraggia una visione condivisa dei cambiamenti necessari, indicando gli **obiettivi da raggiungere entro il 2030**, a cui tutti – cittadini, imprese, istituzioni – possono e devono contribuire.












## Temi della sostenibilità di A.Se.R

## Obiettivi Agenda 2030 ONU

## KPI 2022

|   |  |   |
|---|--|---|
| Gestione e trattamento dei rifiuti                              |          | <p>72,38% percentuale di raccolta differenziata</p> <p>99,99% percentuale di rifiuti recuperati</p>   |
| Riduzione della produzione di rifiuti ed economia circolare     |    | <p>+12% rifiuti raccolti dal 2021</p> <p>Più di <b>211 mila</b> bottiglie conferite agli eco-compattatori dal 2019</p>  |
| Qualità del servizio  |    | <p>75% utenti che si dichiarano soddisfatti del servizio (gradimento buono e ottimo – customer 2022)</p> <p>81% utenti che si dichiarano soddisfatti della piattaforma ecologica</p>  |
| Riduzione delle emissioni inquinanti                            |   | <p>688,15 tCO<sub>2</sub>e emissioni di gas serra</p> <p>67% mezzi con motore euro 6 utilizzati per la raccolta rifiuti</p>   |
| Attenzione alle esigenze della collettività e del territorio    |    | <p><b>Attivata</b> la raccolta domiciliare – a titolo gratuito – dell'olio alimentare esausto</p>   |
| Etica e integrità   |    | <p>2 <b>stelle</b> per il rating di legalità, conseguito nel 2016</p>   |
| Gestione efficiente dell'energia e delle altre risorse naturali |    | <p>67.534 kWh energia elettrica consumata</p> <p>-6,4% riduzione dell'energia consumata dal 2021</p> <p>14,8 mln kWh energia elettrica e 18 mln kWh di energia termica prodotte dalla termovalorizzazione dei rifiuti conferiti dal comune di rho tra 2020 e 2022</p> |
| Salute e sicurezza  |    | <p>0 infortuni registrati</p>   |

| Temi della sostenibilità di A.Se.R              | Obiettivi Agenda 2030 ONU  | KPI 2022   |
|---|--|--|
| Relazione e comunicazione con il cliente        |    | <p>10.058 chiamate al centralino</p> <p>54 agevolazioni sociali concesse</p> <p>42.666 accessi al portale web, di cui 9.736 utenti univoci</p> |
| Benessere dei dipendenti                        |   | 100% personale assunto con contratto a tempo indeterminato   |
| Qualità delle relazioni con gli stakeholder     |    | 34 stakeholder coinvolti nell'analisi di materialità per l'individuazione dei temi di sostenibilità più rilevanti per l'azienda                |
| Gestione responsabile della catena di fornitura |    | <p>97,5% percentuale valore delle forniture sul territorio lombardo</p> <p>62% percentuale di fornitori qualificati sul totale</p>             |
| Digitalizzazione e innovazione tecnologica      |    | 207 mila euro valore degli investimenti nel 2022   |
| Formazione e sviluppo del capitale umano        |    | 322,5 ore di formazione  |
| Valore economico generato e distribuito         |    | <p>10,3 mln € valore economico generato</p> <p>95% percentuale del valore economico distribuito agli stakeholder</p>                           |

## 1.9. GLI STRUMENTI DI GOVERNANCE, ETICA E INTEGRITÀ

Il sistema di **governance aziendale** è costituito in via principale da un Modello di organizzazione, gestione e controllo<sup>5</sup>, integrato dal Piano per la Prevenzione della Corruzione e Trasparenza<sup>6</sup>, dal Codice Etico, dal Sistema di gestione della Qualità e da una Politica generale di protezione dei dati personali<sup>7</sup>.

Inoltre, nell'ambito del sistema delineato, sono definiti ulteriori meccanismi finalizzati a garantire la conformità dell'operato aziendale, rispetto alle

normative cui la Società deve rispondere, tra le quali il sistema di acquisizione di lavori, servizi e forniture definito dall'Albo fornitori aziendale.

Tali strumenti sono implementati sinergicamente per coordinare e monitorare gli aspetti tecnici, operativi e gestionali della vita aziendale, attuando così un **comportamento etico e responsabile, improntato ai principi di legalità, efficienza, efficacia e trasparenza**.

Nel 2022, le attività di audit esercitate dall'Organismo di Vigilanza non hanno evidenziato criticità nell'attuazione dei Modelli e dei Piani presenti di seguito, denotando il non coinvolgimento dell'Azienda in procedure di tipo disciplinare e/o sanzionatorio da parte di autorità amministrative o giudiziarie.

### 1.9.1. MODELLO ORGANIZZATIVO 231

A.Se.R ha adottato un modello organizzativo sulla base di quanto indicato dal d.lgs. 231/01<sup>9</sup> e dalle linee guida dettate da Confindustria. Il Modello 231 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.

L'**aggiornamento** del Modello 231, che recepisce le nuove fattispecie di reato introdotte dalla normativa in materia<sup>8</sup>, è stato approvato dal CdA il **30 marzo 2022**.

<sup>5</sup> Ai sensi del decreto legislativo 8 giugno 2001, n. 231 - di seguito d.lgs. 231/01.

<sup>6</sup> Ai sensi della L. 190/2012.

<sup>7</sup> Ai sensi del Regolamento UE nr. 679/2016.

<sup>8</sup> Ai sensi del decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50 - Codice dei contratti pubblici.

<sup>9</sup> Decreto legislativo che disciplina la "responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica".

## 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**, al fine di **contrastare in modo efficace attività illegali tramite la partecipazione attiva e responsabile di ogni dipendente**.

Il Whistleblowing consiste nella **segnalazione di una potenziale irregolarità all’interno della società**. Il verificarsi di violazioni o illeciti, infatti, crea un danno – a clienti, colleghi, azionisti e alla stessa reputazione aziendale – ben più ampio dell’illecito stesso. La segnalazione avviene 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, inoltre, può essere fatta da qualsiasi dispositivo digitale (pc, tablet, smartphone). **La tutela dell’anonimato è garantita in ogni circostanza**.

**A.Se.R ha adottato una procedura per 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.

### 1.9.2. 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 deontologici** che A.Se.R riconosce come propri, definendo i principi di comportamento volti a prevenire i reati, ad esempio quelli previsti dal d.lgs. 231/01. Insieme al Modello 231, il Codice etico determina l’insieme di norme

interne finalizzate alla **diffusione di una cultura dell’etica e della trasparenza aziendale**.

Il controllo della corretta attuazione e del rispetto del Modello e del Codice Etico nel suo complesso è affidato all’**Organismo di Vigilanza indipendente**.

Il Codice etico viene distribuito ai dipendenti e a tutti i fornitori ed è reperibile sul sito internet aziendale.

### 1.9.3. PIANO TRIENNALE DI PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE E DELLA TRASPARENZA (PTPCT)

Il **PTPCT** - predisposto dal Responsabile della prevenzione della corruzione e adottato dal CdA - è lo strumento di natura programmatica<sup>11</sup> che definisce la **strategia aziendale di prevenzione della corruzione**.

Il Piano agisce sulla base di una analisi preliminare dell’organizzazione, delle regole e delle prassi di funzionamento, in termini di possibile esposizione al fenomeno corruttivo.

In particolare, all’interno del documento vengono:

- delineati gli obblighi di pubblicazione delle informazioni<sup>12</sup> previsti per la Società e identificati i processi aziendali coinvolti
- illustrate una serie di iniziative ponderate e coerenti tra loro, volte a **ridurre significativamente il rischio di comportamenti corruttivi**.

L’ultimo aggiornamento del PTPCT è stato effettuato e approvato dal CdA a marzo 2022.

<sup>11</sup> Adottato dalla Società in adempimento alle previsioni della legge 6 novembre 2012, n. 190 e del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33.

<sup>12</sup> Ai sensi del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33.

## 1.9.4. RATING DI LEGALITÀ

Dal 2016 la Società ha conseguito il “**Rating di Legalità**”, con un punteggio di **2 stelle +**, confermato anche per il 2022.

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 a erogare servizi che rispondano al modello d’impresa, con l’obiettivo di essere efficiente nella gestione, di assicurare qualità nelle prestazioni erogate, garantendo ai cittadini-utenti migliori performance.

Gli obiettivi che l’azienda annualmente si prefigge sono volti anche a **garantire nuova occupazione**, con particolare attenzione verso le accertate fragilità sociali e in collaborazione con le istituzioni pubbliche e il terzo settore.

## 1.9.5. POLITICA GENERALE SULLA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

L’Azienda ha adottato una politica generale sulla **protezione dei dati personali**, che definisce i principi fondamentali secondo i quali vengono trattati i dati personali di utenti, fornitori, business partner, dipendenti e altre parti interessate. Indica le responsabilità delle diverse aree funzionali e dei dipendenti nel **trattamento dei dati**, in linea con le previsioni normative del Regolamento UE nr. 679/2016.

In particolare, la Politica si compone degli elaborati disciplinati e previsti dalla normativa, quali:

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

Il sistema è monitorato e controllato da un **Responsabile per la protezione dei dati** (RPD o DPO) e, attualmente, l’incarico è 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. Nel 2022, la politica di protezione dei dati personali è stata monitorata attraverso 2 audit interni, alla presenza del DPO aziendale.



## 1.9.6. 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**, confermata anche per il 2022 a seguito dell'esito positivo della verifica tenutasi a marzo da parte dell'ente certificatore Bureau Veritas.

La norma specifica i requisiti del **sistema di gestione qualità** per un'organizzazione che ha l'esigenza di dimostrare la propria capacità di fornire con regolarità un prodotto o servizio che soddisfi, oltre ai requisiti obbligatori, le aspettative degli stakeholder. **L'obiettivo prioritario è la soddisfazione di tutti gli interlocutori**, compresi i clienti, tramite un'analisi approfondita del contesto in cui opera l'azienda, dei rischi e delle opportunità che affronta e coglie al fine di un miglioramento continuo.

Infine, il sistema di gestione della qualità consente all'Azienda di formalizzare 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.







## 2. RESPONSABILITÀ SOCIALE

# NUMERI CHIAVE



**40.427**  
utenze attive,  
+2,2% dal 2021



**91%**  
utenze domestiche sul  
totale delle utenze



**54**  
agevolazioni sociali  
concesse



**42.666**  
accessi al portale web,  
di cui 9.736 utenti univoci



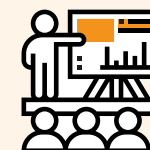
**302**  
accertamenti TARI



**13**  
dipendenti



**100%**  
personale a tempo  
indeterminato



**322**  
ore di formazione,  
+6,1% rispetto al 2021



**0**  
infortuni registrati

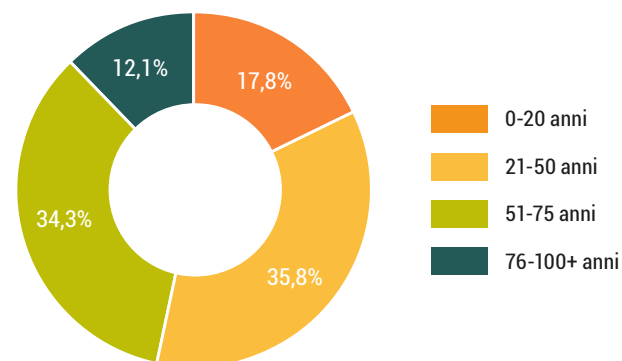
## 2.1. CLIENTI

Il servizio di raccolta rifiuti copre tutto il territorio del Comune di Rho, servendo **oltre 50.000 abitanti** suddivisi in circa 23.000 nuclei familiari<sup>13</sup>.

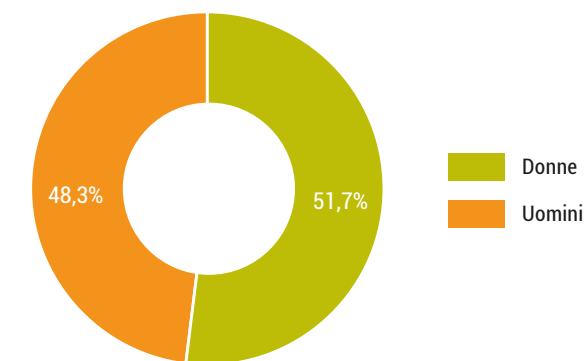
Si aggiungono **3.755 utenze non domestiche** suddivise tra attività commerciali del centro storico, esercizi di vicinato e zone industriali.



POPOLAZIONE SERVITA PER ETÀ



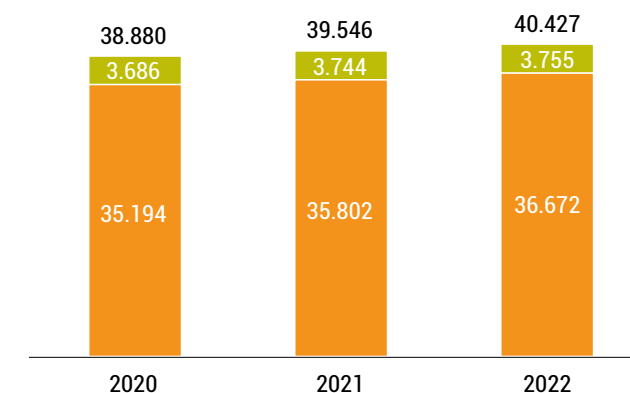
POPOLAZIONE SERVITA PER GENERE



Nel corso del 2022, A.Se.R ha gestito **complessivamente 40.427 utenze**: +2,2% rispetto al 2021. L'aumento riguarda soprattutto le utenze domestiche, che crescono del 2,4% rispetto all'anno precedente.

■ Utenze domestiche
 ■ Utenze non domestiche

UTENZE ATTIVE



<sup>13</sup> Istat 2022 - <http://dati.istat.it/index.aspx?queryid=1602>

## PROGETTO

# FORNITURA CASSONETTI PER LA RACCOLTA DIFFERENZIATA

### OBIETTIVO

Fornire a tutte le utenze i cassonetti per la raccolta differenziata.

### PERIODO DI RIFERIMENTO

La consegna avviene con cadenza annuale.

### COSTO DEL PROGETTO

60 mila euro investiti annualmente.

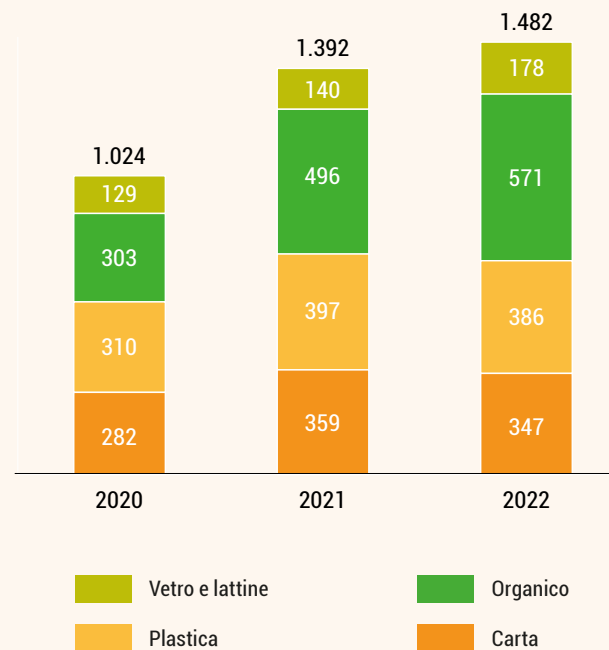
### DESCRIZIONE

L'acquisto e la distribuzione dei cassonetti, forniti in comodato d'uso gratuito, rientrano tra le attività ordinarie di gestione e garantiscono a tutte le utenze i mezzi necessari per una corretta raccolta differenziata.

### KPI E RISULTATI

**1.482 cassonetti consegnati nel 2022, +48% dal 2020**

#### CASSONETTI PER LA RACCOLTA CONSEGNA TI



## 2.2. TARIFFE, LOTTA ALL'EVASIONE E AGEVOLAZIONI SOCIALI



L'**Ufficio del servizio clienti**, in via Martiri della Libertà 4 a Rho, è dedicato alla **cura del rapporto con gli utenti** del servizio e si occupa di:

- fornire **informazioni** in ambito tariffa e servizi di igiene urbana, tramite il centralino aziendale o il sistema di gestione di segnalazioni e reclami
- gestire le denunce di **occupazione** da parte degli utenti, presentabili direttamente allo sportello o attraverso e-mail, pec, fax e raccomandata
- gestire le istanze relative alle **richieste** di rateizzazione, rimborsi, contributi economici, attivazione di domiciliazioni bancarie o modifica del metodo di pagamento, fatturazione.

Tra le **attività di back-office** svolte dal servizio:

- elaborazione della fatturazione periodica della tariffa - con cadenza quadrimestrale a gennaio, maggio e settembre - ed 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, gestione dell'elaborazione di solleciti di pagamento, note di credito, fatture di sanzioni e interessi
- rintracciamento delle utenze irreperibili, tramite consultazione delle banche dati fornite dal Comune o direttamente sul territorio mediante sopralluogo.

L'**attività tecnica dell'ufficio** riguarda:

- l'aggiornamento 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. Per queste attività, A.Se.R si avvale della collaborazione di una società terza specializzata, che si occupa direttamente dell'accertamento della tariffa e della riscossione degli importi accertati.



## 2.2.1. TARIFFE

La tariffa, applicata sul territorio comunale, si compone di una **quota fissa** e una **quota variabile**:

- la quota fissa copre le spese per investimenti e il loro ammortamento, oltre al costo dei servizi indivisibili (es spazzamento delle strade e svuotamento dei cestini)
- la quota variabile copre 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** viene calcolata in base alla superficie dell'abitazione e al numero di componenti del nucleo familiare, mentre per le **utenze non domestiche** in base

alla potenziale produzione di rifiuti connessa alla tipologia di attività, per unità di superficie associabile a una tariffa.

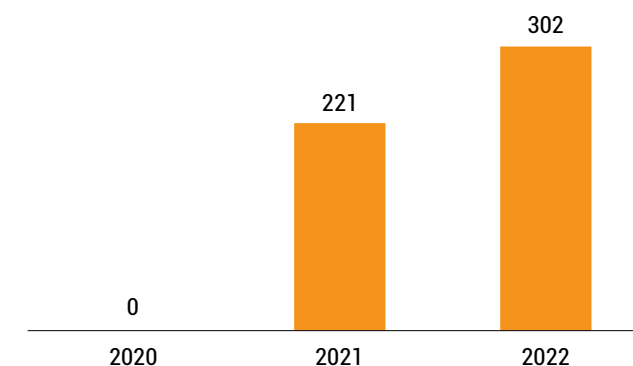
La **quota variabile**, invece, viene calcolata in relazione alla quantità di rifiuti prodotti da ciascuna utenza nel corso dell'anno solare, tenendo conto dei coefficienti di produzione rifiuti e dei dati di produzione dei rifiuti indifferenziati.

Per alcune categorie di utenze non domestiche – 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** che interessano il quartiere Fiera Milano, il mercato del centro e mercati rionali.

## 2.2.2. LOTTA ALL'EVASIONE

Dopo la sospensione nel 2020, causa emergenza sanitaria, l'attività di accertamento è ripresa a pieno regime, con un aumento degli accertamenti pari al 37% tra 2021 e 2022.

### PROCEDURE DI ACCERTAMENTO



## PAGOPA

Nel 2022, è stato portato a regime il **sistema di pagamento PagoPA**, introdotto nel corso del 2021, con i conseguenti adeguamenti al gestionale aziendale Microsoft Dynamics NAV 2018, circuito sul quale, ad oggi, si registra la quasi totalità degli incassi.

**Il sistema PagoPA è stato messo a disposizione degli utenti nel 2022 tramite una piattaforma web aziendale collegata allo Sportello Online.**

Inoltre, proseguono le attività di **dematerializzazione degli archivi**, con la conservazione sostitutiva dei documenti contabili e fiscali, che risultano aggiornati alle Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici emanate dall'Agenzia per l'Italia Digitale (AGID).

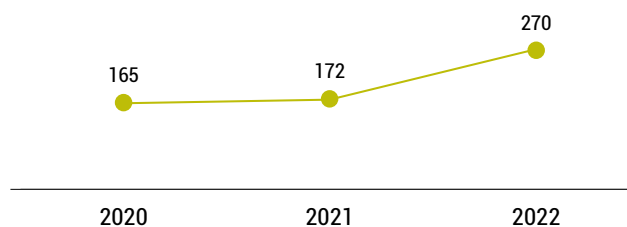
## 2.2.3. RATEIZZAZIONI E AGEVOLAZIONI SOCIALI

L'ufficio Servizio Clienti si occupa anche di **gestire le richieste di rateizzazione delle fatture**.

La rateizzazione è una misura che aiuta le famiglie a far fronte alle situazioni di crisi economica, legate negli ultimi anni all'emergenza pandemica e al successivo aumento generalizzato dei prezzi.

Le richieste di rateizzazione mostrano un trend crescente nel triennio 2020-2022, con un picco di **270 richieste ricevute e concesse nel 2022** (+57% dal 2021).

### RICHIESTE DI RATEIZZAZIONE

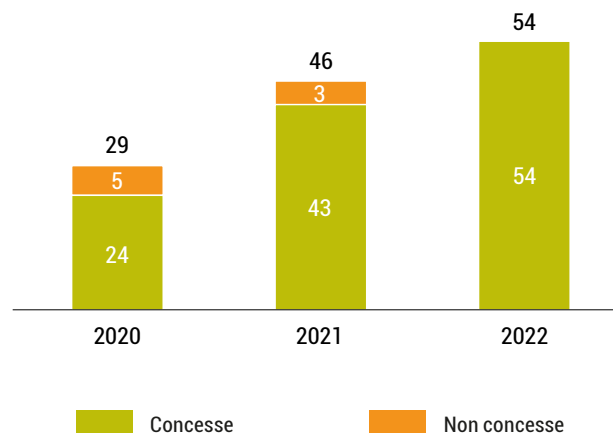


Inoltre, le famiglie in difficoltà possono fare richiesta di **agevolazioni sociali** per il pagamento della TARI.

L'agevolazione è determinata e riconosciuta dal Comune di Rho tramite un provvedimento dedicato, contenente i requisiti e le modalità di accesso. Al fine di agevolare la relazione tra il Comune e i cittadini interessati, **A.Se.R svolge il ruolo di intermediario, raccogliendo direttamente tutte le richieste su base annuale**.

Nel 2022, A.Se.R ha ricevuto **54 richieste per agevolazioni sociali**, tutte concesse, per un valore di circa **8 mila euro**.

### AGEVOLAZIONI SOCIALI RICHIESTE



In aggiunta anche per il 2022<sup>14</sup>, l'Amministrazione comunale, in condivisione e con il supporto tecnico di A.Se.R, ha deliberato<sup>15</sup> una **riduzione straordinaria della TARI**<sup>16</sup>. Tale riduzione è stata disposta per **contenere la crescita dei costi dei servizi di raccolta e smaltimento dei rifiuti solidi urbani**, in seguito all'aumento degli oneri di gestione derivanti dalle criticità dei mercati dell'energia e delle materie prime. Le risorse disponibili hanno attratto i residui dei fondi emergenziali legati all'emergenza pandemica ed erogati nel biennio 2020-2021.

In particolare, è stata riconosciuta una riduzione tariffaria percentuale, in forma di **agevolazione erogata a copertura della parte variabile della TARI**, secondo le seguenti modalità:

- **a favore delle utenze domestiche**, in misura direttamente proporzionale rispetto alla componente variabile della tariffa applicata nell'anno 2022, entro i limiti dell'importo di 100.000 euro
- **a favore delle utenze non domestiche** (attività economiche), in misura direttamente proporzionale alla componente variabile della tariffa applicata nell'anno 2022, entro i limiti dell'importo di 583.433 euro.

<sup>14</sup> Nel 2021 erano infatti aumentati i fondi a disposizione del Comune di Rho per le agevolazioni sociali ed è stata riconosciuta una riduzione tariffaria in favore delle utenze non domestiche interessate dalle chiusure obbligatorie o dalle restrizioni dovute alla pandemia. In tal modo, è stato possibile riconoscere agli utenti beneficiari un ammontare complessivo di riduzioni pari a circa 670.000 euro.

<sup>15</sup> DeL. GC n. 181 del 28/07/2022

<sup>16</sup> Attingendo alle risorse di cui all'art. 40, co. 5-ter del Decreto-Legge n. 50 del 17/05/2022 (cd Decreto Aiuti), convertito nella Legge n. 91 del 15/07/2022.

## 2.3. QUALITÀ DEL SERVIZIO

### 2.3.1. CUSTOMER SATISFACTION

A.Se.R monitora la soddisfazione delle esigenze e delle aspettative dei clienti, tramite una procedura consolidata nel tempo basata su indagini annuali di Customer Satisfaction.

La Customer Satisfaction consente di **individuare il potenziale di miglioramento del servizio**, ossia i fattori su cui si rileva lo scarto maggiore tra ciò che l'erogatore del servizio è stato in grado di realizzare e ciò di cui gli utenti hanno effettivamente bisogno o che si aspettano di ricevere. L'indagine contribuisce anche a definire nuovi servizi o interventi di miglioramento su servizi esistenti, oltre che a definire il livello di coinvolgimento e di partecipazione da parte dell'utente-cliente.

A giugno 2023, è stata realizzata l'indagine sulla soddisfazione per il servizio riferito al 2022, a seguito della sospensione nei due anni precedenti a causa dell'emergenza pandemica. L'indagine ha coinvolto un campione di **323 stakeholder** attraverso **interviste auto-compilate online** (227 risposte) e **interviste faccia a faccia** (46 risposte), svolte presso il mercato di Rho e la piattaforma ecologica di via Sesia.





Il questionario somministrato agli intervistati ha previsto la valutazione dei principali servizi offerti da A.Se.R su una scala di soddisfazione da 1 a 5.

L'indagine ha evidenziato **alte percentuali di gradimento** tra i servizi erogati e un miglioramento rispetto all'ultima rilevazione effettuata nel 2019.

Per quanto riguarda i **servizi di raccolta**, il 76% degli intervistati assegna un voto pari a 4 o 5.

Anche la valutazione della **piattaforma ecologica** è complessivamente molto buona, soprattutto per quanto riguarda la gentilezza e la competenza del personale.

In merito al **servizio clienti**, si può notare un **significativo miglioramento rispetto all'ultima indagine** disponibile.

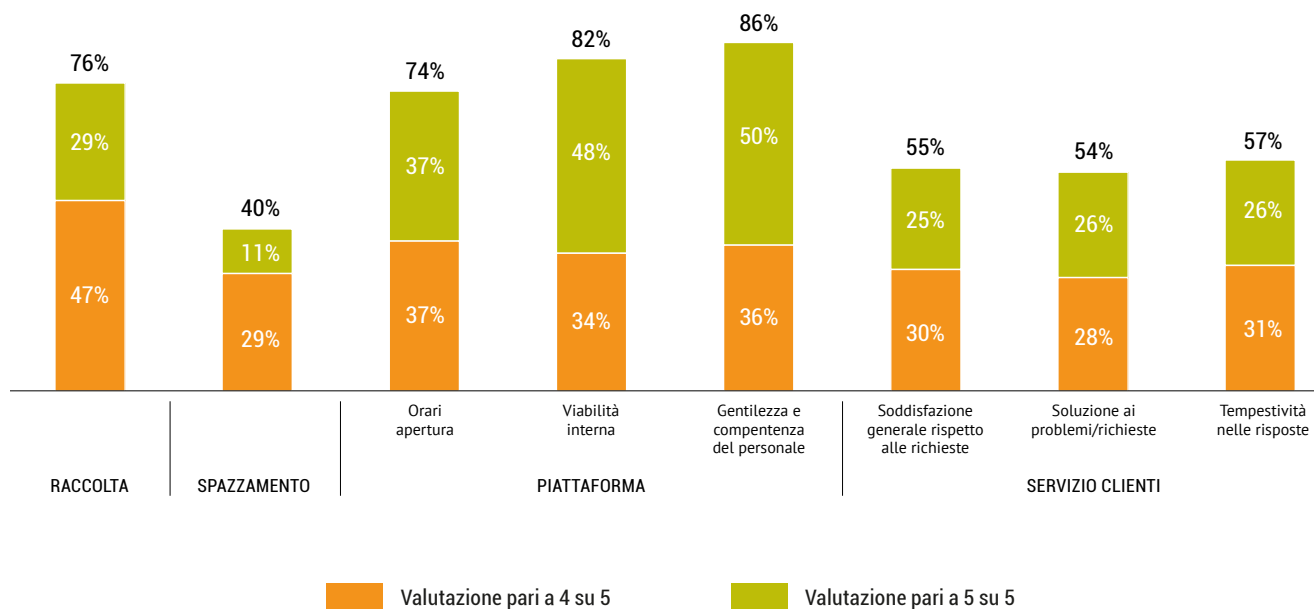
Rispetto al **sito web**, il **70% del campione ha dichiarato di conoscerlo ed utilizzarlo**, prevalentemente per informazioni sugli orari e le modalità di conferimento dei rifiuti in piattaforma (57%).

Al contrario, il **servizio degli Eco compattatori** risulta il meno conosciuto in assoluto, con un 93% degli intervistati che dichiara di non conoscerlo affatto.

A chiusura del questionario, i rispondenti hanno potuto indicare quelli che secondo loro sono gli aspetti del servizio su cui c'è maggior margine di miglioramento, evidenziando soprattutto la necessità di migliorare:

- lo **spazzamento** e la **pulizia delle aree verdi**
- la **pulizia delle strade** e la **sistemazione dei cassonetti** dopo la raccolta.

#### CUSTOMER SATISFACTION 2022 - VALUTAZIONI UGUALI O SUPERIORI A 4



## 2.3.2. RECLAMI E SEGNALAZIONI

A.Se.R monitora costantemente le segnalazioni ricevute, analizzandole ed intervenendo qualora si riscontri un'effettiva problematica, con l'obiettivo di **fornire un servizio efficiente e capace di rispondere alle esigenze degli utenti in modo efficace.**

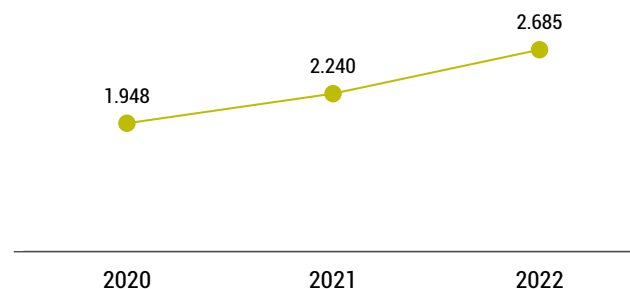
A tal fine, nel 2022 l'azienda ha dedicato una risorsa aggiuntiva alle attività di tracciamento delle criticità e delle relative segnalazioni.

Nel triennio 2020-2022, le segnalazioni sono in crescita (+20% dal 2021), attestandosi comunque

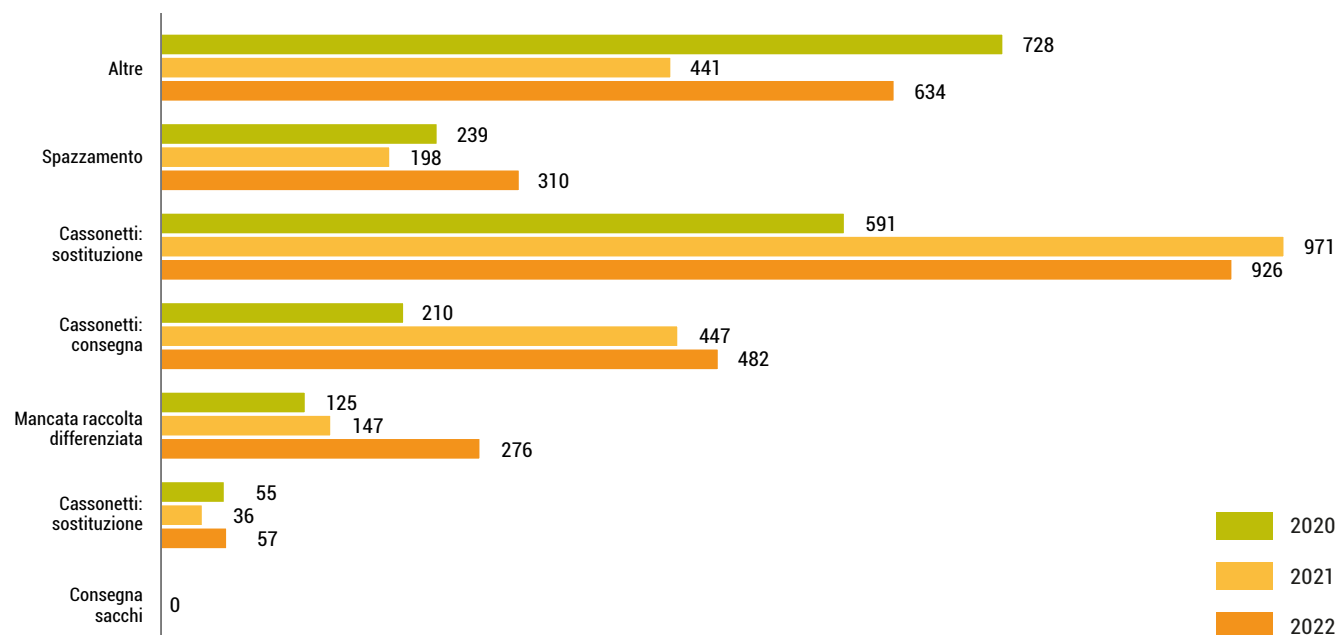
su valori inferiori a quelli pre-pandemia (3.117 segnalazioni nel 2019).

In particolare, nel 2022 le segnalazioni maggiormente registrate sono relative alla **consegna e sostituzione dei cassonetti**, in linea con il 2021.

SEGNALAZIONI AL SERVIZIO TECNICO



SEGNALAZIONI PER TIPOLOGIA



### 2.3.3. ATTIVITÀ DI CONTROLLO E MONITORAGGIO

Come da accordi con il Comune di Rho, dal 2020 A.Se.R supporta gli uffici comunali nelle **verifiche degli ispettori ambientali**<sup>17</sup>, con l'obiettivo di correggere i comportamenti scorretti degli utenti.

In particolare, A.Se.R svolge un'attività di **controllo sul servizio di raccolta rifiuti porta a porta**: periodicamente, vengono verificati a campione alcuni depositi di rifiuti che, nel caso di errori, vengono segnalati.

Nel 2022, l'attività di controllo a campione è stata ripresa – a seguito del rallentamento nei due anni precedenti a causa dell'emergenza sanitaria – con **142 interventi di verifica** e di sensibilizzazione da parte del personale di A.Se.R in qualità di accertatori ambientali.

Inoltre, al fine di contrastare e prevenire il fenomeno dell'abbandono dei rifiuti ed individuarne gli eventuali responsabili, A.Se.R. è incaricata<sup>18</sup> del **posizionamento e della manutenzione di apposite**

**fototrappole, oltre che della visione delle immagini registrate dalle stesse**, che vengono ispezionate e trasmesse per le valutazioni del caso alle forze di Polizia Locale<sup>19</sup>, nel rispetto delle norme relative alla privacy.

Nel 2022, sono proseguite le attività volte alla stipulazione di un **Accordo Quadro** tra il Comune di Rho e A.Se.R, che mette a sistema e formalizza i protocolli e le forme di collaborazione pre-esistenti, attraverso la creazione dell'**Unità Ambiente e Territorio**.

Questo nucleo di controllo ambientale sarà composto da personale dell'Ufficio Ecologia, della Polizia Locale e di A.Se.R, operante anche in qualità di agente accertatore<sup>20</sup>.

L'Accordo - siglato il 26 Aprile 2023 con durata triennale - intende rafforzare la collaborazione tra le parti coinvolte, per una più efficace attuazione degli accordi e dei protocolli già attivati.



<sup>17</sup> Deliberazione di G.C. n. 144 del 21/07/2020 relativa all'approvazione di un Protocollo di Intesa tra i due enti relativamente all'attivazione della funzione di agenti Accertatori ambientali.

<sup>18</sup> Protocollo Operativo per il coordinamento delle attività di supporto nell'utilizzo delle fototrappole in attuazione delle linee guida approvate con deliberazione di G.C. n. 89 del 12/05/2020.

<sup>19</sup> Attraverso un accordo tra il Comando di Polizia Locale del Comune di Rho e A.Se.R, da ultimo rinnovato il 16/05/2022.

<sup>20</sup> Ai sensi dell'art. 67 del regolamento di Igiene Urbana.

## 2.3.4. COMUNICAZIONE

La **vicinanza** e la **capacità di rispondere prontamente alle richieste dei cittadini** sono elementi prioritari per A.Se.R. Negli anni che hanno preceduto l'emergenza pandemica, 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, che ora avviene su appuntamento, **per via telematica o tramite telefono**. Lo **sportello fisico** del servizio clienti **ha riaperto il 1° luglio 2022**.

Nel 2022, a fronte di una diminuzione delle chiamate al centralino telefonico (-6%, dal 2020), sono stati

registrati **42.666 accessi al sito** (+8,5% dal 2020), di cui **9.736 utenti univoci**, dimostrando l'efficacia del processo di digitalizzazione - tutti i documenti sono stati resi disponibili attraverso un form compilabile online - e la tendenza dei clienti a prediligere il portale web come strumento di richiesta di informazioni.

Inoltre, è stato **implementato il servizio di invio delle fatture tramite email**: nel 2022, quasi 2.000 utenti ne hanno fatto richiesta.

Tali iniziative si inseriscono in un **processo di informatizzazione e digitalizzazione** del servizio in atto già da tempo e pongono le basi per lo sviluppo della strategia di innovazione digitale e tecnologica di A.Se.R.

| Servizio clienti                               | 2020   | 2021   | 2022   |
|--|--------|--------|--------|
| Utenti che si sono rivolti allo sportello:     | 2.612  | -      | 2.767  |
| - Per informazioni generali                    | 1.375  | -      | 1.448  |
| - Per informazioni sulla tariffa               | 1.237  | -      | 1.319  |
| Tempo medio di attesa allo sportello (minuti): | 10     | -      | 6      |
| - Per informazioni generali                    | 10     | -      | 6      |
| - Per informazioni sulla tariffa               | 10     | -      | 6      |
| Chiamate in entrata dal centralino:            | 10.716 | 11.404 | 10.058 |
| - Per informazioni generali                    | -      | 2.344  | 1.411  |
| - Per informazioni sulla tariffa               | -      | 9.060  | 8.647  |



## PROGETTO

# REALIZZAZIONE DEL NUOVO SITO WEB AZIENDALE E SPORTELLLO ONLINE

### OBIETTIVO

Migliorare informazione, comunicazione e relazione con cittadini, utenti e stakeholder.

### PERIODO DI RIFERIMENTO

2021-2022

### COSTO DEL PROGETTO

15 mila euro

### DESCRIZIONE

Il progetto ha previsto la realizzazione di un nuovo sito web aziendale, per **migliorare l'interazione con gli utenti del servizio e, più in generale, con tutti gli stakeholder**. Il sito - online da aprile 2021 - è stato costruito con una veste grafica e una struttura coordinata con il sito istituzionale del Comune di Rho e rispetta le linee guida sul "layout home page" dettate dall'AGID per i siti web della Pubblica Amministrazione. È stata prevista, inoltre, un'area riservata per gli utenti, secondo i requisiti di **accessibilità** e **usabilità** delineati dalle norme, con possibilità di utilizzo delle credenziali di accesso SPID.

Nel 2022, il progetto è proseguito con l'implementazione di un'interfaccia di relazione con **gli utenti** e un sistema di **Customer Relation Management (CRM)** per l'adempimento alle prescrizioni del TQRIF<sup>21</sup> di ARERA.

### KPI E RISULTATI

Rilanciato il progetto per la creazione di uno **Sportello Online** rivolto agli utenti della TARI.

<sup>21</sup> Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani

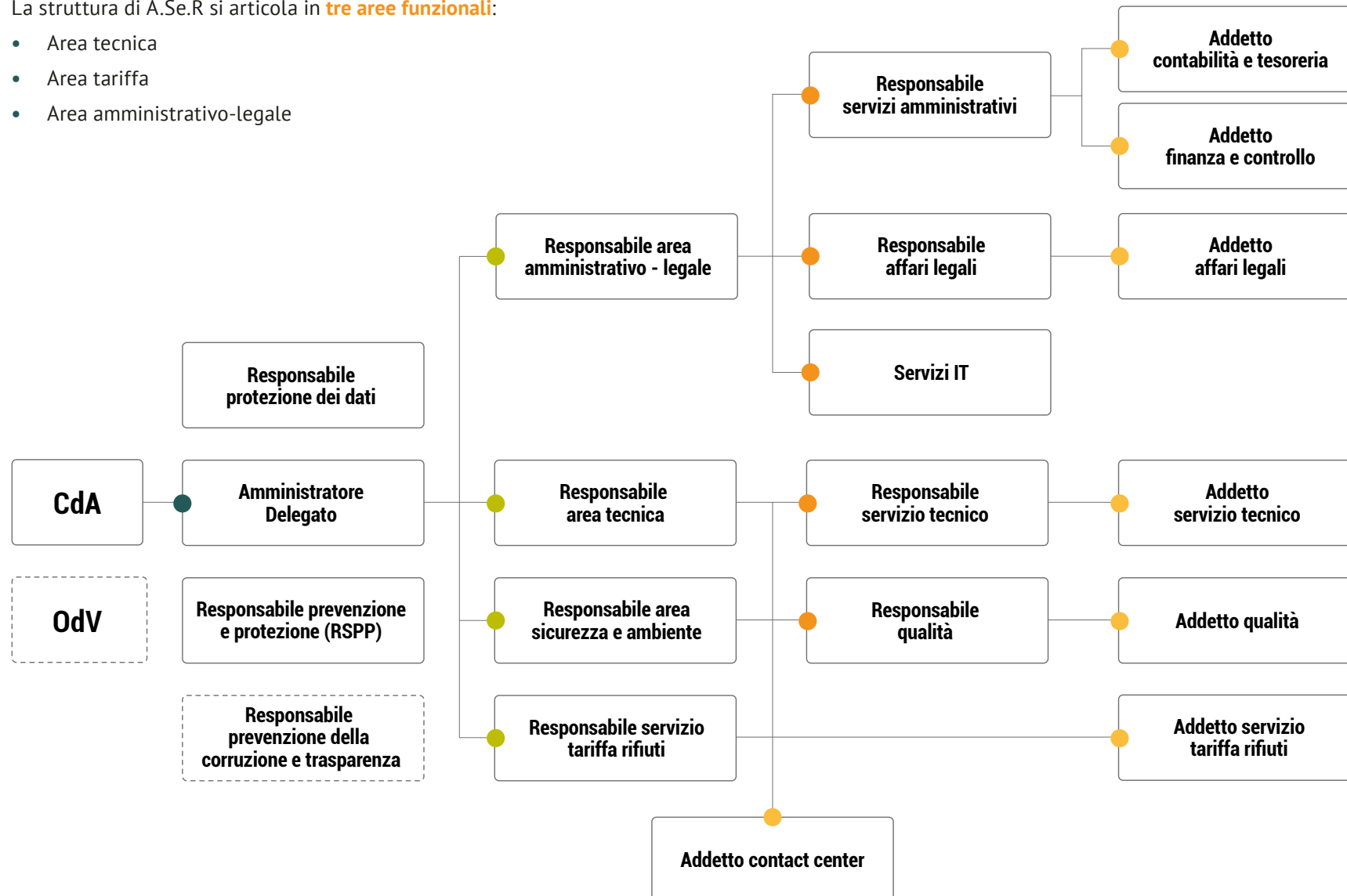
The screenshot displays the website interface for A.Se.R S.p.A. The top navigation bar includes 'Azienda', 'Servizi', 'Atti e pubblicazioni', and 'News e contatti'. The 'Servizi' dropdown menu is open, showing options like 'TIPOLOGIA DI UTENZA' (Cittadino, Azienda), 'DOCUMENTI' (Modulistica), 'GESTIONE RIFIUTI' (Dizionario, Calendario), 'SERVIZI ONLINE' (Albo fornitori), and 'SPORTELLLO ON LINE' (Accedi allo Sportello On Line). Below the menu is a banner for 'Bioplastica compostabile' with the headline 'La bioplastica compostabile: un materiale sostenibile' and a sub-headline 'Pur essendo simile per caratteristiche alla plastica sintetica tradizionale, sia per leggerezza che per resistenza, la bioplastica compostabile ne...'. The 'ACCESSO RAPIDO' section contains buttons for 'Utenza Cittadini', 'Utenza Aziende', 'Modulistica', 'Pagamenti Online', 'Dizionario Rifiuti', 'Calendario Raccolta Rifiuti', and 'Sportello Online'. The 'AVVISI - NOVITÀ' section shows a red bell icon and a gear icon.

## 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 5 risorse, di cui un Responsabile di funzione - si occupa della **gestione e della pianificazione dei servizi di raccolta, trasporto e smaltimento di rifiuti urbani**, eseguiti dal socio operativo o da altri fornitori.

Cura, inoltre, le **attività di comunicazione e informazione** nei confronti dell'utenza e lo sviluppo di nuovi progetti e iniziative in tema di raccolta rifiuti.

## AREA TARIFFA

L'Area tariffa - composta da 4 risorse, di cui un Responsabile di funzione - si occupa delle **attività inerenti all'applicazione della tariffa rifiuti**, in particolare all'elaborazione del ciclo di fatturazione verso gli utenti, alla contabilizzazione delle partite e alla valorizzazione della banca dati tariffa.

Cura il **rapporto con gli utenti nelle attività di front-office** eseguite dall'Ufficio del Servizio Clienti - composto da 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, i rapporti con clienti, fornitori e banche, gli asset aziendali 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 area, presta **attività di assistenza e supporto in tutti i processi aziendali**, collaborando con tutte le aree funzionali aziendali sugli aspetti di natura giuridica e contrattuale.

Nel corso del 2020, col venir meno della funzione della Direzione operativa, è stato avviato un

**processo di riorganizzazione del funzionigramma aziendale**, volto ad attribuire i poteri già assegnati al Direttore Operativo ai responsabili delle aree in cui è articolata l'Azienda.

Per garantire il corretto funzionamento degli uffici, nel corso del 2021, sono state assegnate le rispettive deleghe di funzione al Responsabile Area Legale-Amministrativa, al Responsabile Area Tecnica e al Responsabile del Servizio Tariffa Rifiuti.

A questi sono stati riservati compiti e responsabilità che, coerentemente al loro livello di inquadramento, prevedono funzioni esecutive volte ad **assicurare la continuità e il perseguimento dell'oggetto sociale** sotto il diretto coordinamento dell'Amministratore Delegato.

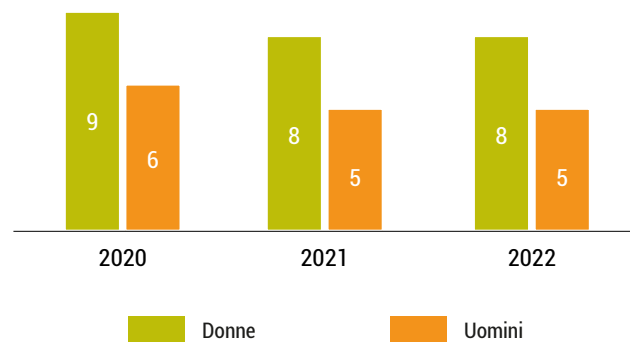
## 2.4.1. PROFILO DEL PERSONALE

Nel 2022, le persone che lavorano per A.Se.R sono 13 – stabili rispetto al 2021 – con una prevalenza di personale femminile, che rappresenta il 62% del totale dei dipendenti.

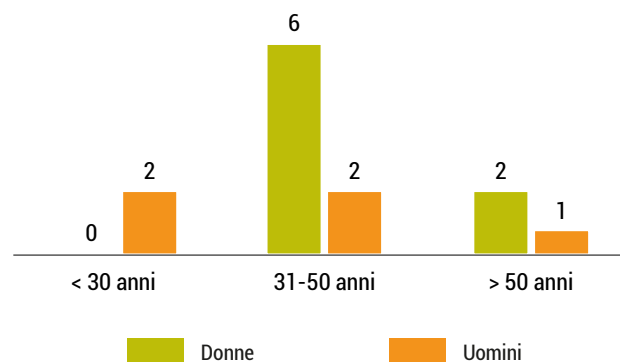
Il 62% del personale ha un'età compresa tra 31 e 50 anni e 2 dipendenti hanno meno di 30 anni, anche a dimostrazione dell'attenzione dell'azienda verso i giovani.

il 100% del personale ha il diploma, il 46% è laureato.

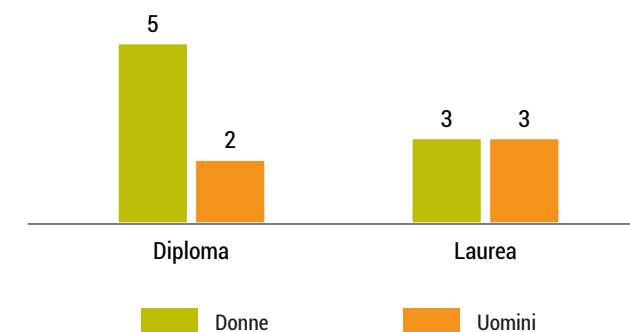
### DIPENDENTI PER GENERE



### DIPENDENTI PER FASCIA DI ETÀ - 2022



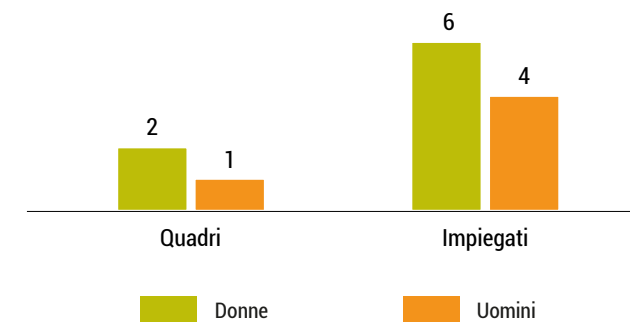
### DIPENDENTI PER TITOLO DI STUDIO - 2022



Nel 2022, il 100% del personale è assunto a tempo indeterminato con contratto full time.

Come misura di precauzione, fino al 31 marzo 2022 sono stati mantenuti, per 9 dipendenti, gli accordi di smart working siglati nell'anno precedente. Questa modalità di lavoro è stata infatti limitata ai casi di necessità, poiché il moderato numero di personale impiegato permette ad A.Se.R di svolgere l'attività lavorativa in presenza, grazie anche a tutte le misure adottate per garantire il distanziamento e la protezione personale nelle postazioni.

### DIPENDENTI PER QUALIFICA - 2022





## 2.4.2. SELEZIONE DEL PERSONALE

Dal 2010 A.Se.R si è dotata di un **Regolamento interno per il reclutamento del personale**, rivisto e aggiornato in base alle esigenze di adeguamento normativo.

Il Regolamento definisce requisiti, criteri e modalità generali di reclutamento e si applica a tutte le

assunzioni, ad eccezione dell'area dirigenziale, compresi i tirocini formativi.

Il principio cardine del Regolamento è il **rispetto della procedura che deve avvenire senza discriminazioni di genere, nazionalità, religione, opinione politica**

o **condizione sociale e personale**. Devono essere inoltre garantiti: accessibilità all'impiego, trasparenza e imparzialità delle valutazioni, competenza dei soggetti esaminatori, rispetto delle pari opportunità tra uomini e donne e rispetto della disciplina per l'utilizzo e il trattamento dei dati personali.

## 2.4.3. FORMAZIONE



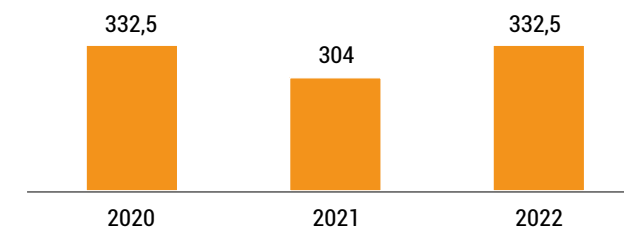
Per A.Se.R **la formazione del personale è un aspetto fondamentale e strategico**: nel corso del 2022 sono state erogate complessivamente **322,5 ore di formazione**, con un **incremento del 6%** dal 2021.

La formazione ha coinvolto il **100% dei dipendenti**, con una media di **24,8 ore di formazione per dipendente**: +1,4 ore medie per dipendente dal 2021.

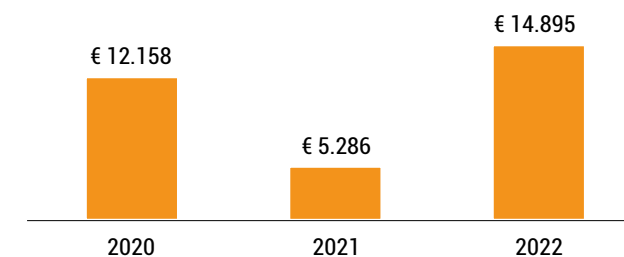
La programmazione della formazione, definita con cadenza annuale, è stata rispettata.

Le attività formative che hanno coinvolto tutto il personale sono: **anticorruzione e trasparenza, regolazione del settore rifiuti di ARERA e utilizzo degli strumenti informatici**, in linea con l'evoluzione digitale degli strumenti aziendali.

ORE DI FORMAZIONE EROGATE



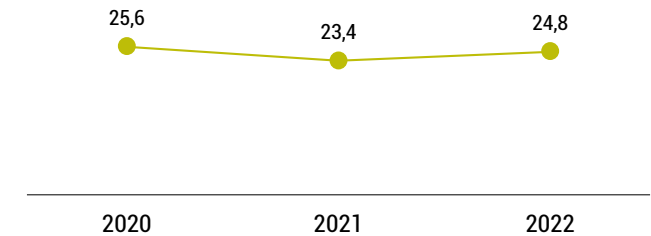
SPESE PER LA FORMAZIONE



Tra le attività di formazione si segnala anche l'attività di **team building**, organizzata nel mese di settembre, che ha previsto una serie di eventi formativi rivolti a tutta l'azienda - con la partecipazione dell'Amministratore Delegato - con l'obiettivo di **favorire la comunicazione e stabilire un clima di fiducia e di collaborazione** tra i componenti di tutto il gruppo aziendale.

Inoltre, a ottobre 2022, è stato avviato un **innovativo percorso di formazione del personale di Econord** con il supporto di A.Se.R, per un totale di **18 ore di formazione pro capite**. Tra gli obiettivi del corso: accentuare il senso di appartenenza e rafforzare la collaborazione tra i dipendenti, al fine di incrementare la qualità del servizio. Il percorso è terminato ad aprile 2023.

ORE MEDIE DI FORMAZIONE PER DIPENDENTE

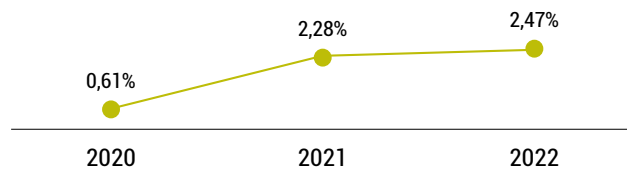


## 2.4.4. SALUTE E SICUREZZA

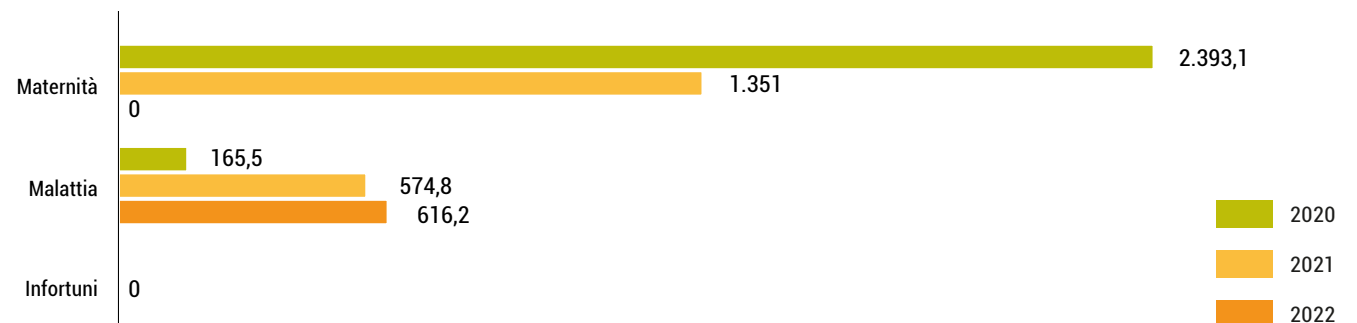
Per A.Se.R è fondamentale garantire la salute e la sicurezza dei lavoratori nell'ambito di tutte le attività gestite, come dimostra **l'assenza di infortuni**.

Il **Rappresentante dei Lavoratori per la sicurezza** - confermato anche per l'anno 2022 - ha completato la formazione obbligatoria nel 2021.

TASSO DI ASSENTEISMO PER MALATTIA



ORE DI ASSENZA PER TIPOLOGIA



## 2.4.5. WELFARE

Il premio di risultato e le sue modalità di erogazione sono state definite attraverso un accordo aziendale di contrattazione di secondo livello, stipulato avvalendosi del supporto e della collaborazione di un esponente sindacale.

**Il premio di risultato è un elemento variabile della retribuzione** - 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**.

Come previsto dalla normativa, a partire dal 2018 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.

**Per il solo anno 2022<sup>22</sup>**, è stata introdotta un'ulteriore **misura di welfare aziendale** che riguarda il **supporto ai dipendenti per il pagamento delle utenze domestiche dell'energia elettrica**, nella forma di un rimborso entro il limite complessivo di 600 euro.

I criteri di ripartizione delle risorse messe a disposizione dall'Azienda sono stati oggetto di un nuovo accordo aziendale che ha considerato l'effettiva capacità reddituale dei dipendenti, tramite l'attribuzione di parametri contrattuali inversi, e i costi per l'energia effettivamente sostenuti da ciascuno.



<sup>22</sup> In forza a quanto previsto dall'art. 12 del d.l. 9/10/2022, n. 115 (convertito con modificazioni dalla Legge 21/09/2022, n. 142)

## 2.5. PROGETTI PER LA COMUNITÀ E IL TERRITORIO

### PROGETTO

#### REALIZZAZIONE DI UN CENTRO DEL RIUSO

##### OBIETTIVO

Realizzare la progettazione di una struttura adibita al centro del riuso

##### PERIODO DI RIFERIMENTO

2021-2022

##### COSTO DEL PROGETTO

5 mila euro, costo sostenuto nel 2021 per lo studio di fattibilità

##### DESCRIZIONE

Nel corso del 2021, è stato effettuato uno studio fattibilità per la realizzazione di un centro del riuso, struttura che consentirà ai cittadini di Rho di consegnare beni durevoli ancora in buono stato per un successivo riutilizzo.

Nel 2022, è stata elaborata la domanda di finanziamento del progetto, a valere sul bando PNRR indetto dal MITE (finanziamento 1.1 linea di credito A).

La richiesta è stata trasmessa nel corso dell'esercizio, d'intesa con l'Amministrazione Comunale.



## PROGETTO

# CAMPAGNA DI SENSIBILIZZAZIONE E PROGETTO DI CONFERIMENTO DELL'OLIO ESAUSTO

### OBIETTIVO

Sensibilizzare i cittadini sulle corrette modalità di conferimento dell'olio esausto

### PERIODO DI RIFERIMENTO

2022

### COSTO DEL PROGETTO

2.500 euro

### DESCRIZIONE

La campagna di sensibilizzazione sul conferimento dell'olio esausto - avviata nella seconda metà del 2022, di concerto con l'Amministrazione Comunale - ha coinvolto **tutto il territorio comunale**.

A seguito della campagna è stata **attivata la raccolta domiciliare dell'olio alimentare**

**esausto - a titolo gratuito** - presso alcune utenze condominiali e presso il Centro Polifunzionale Passirana, in via Sant'Ambrogio 6.

L'installazione del punto di raccolta presso il Centro Polifunzionale, che si trova a nord del Comune, è stata realizzata con l'obiettivo di garantire un'omogeneità territoriale dei servizi, considerando l'ubicazione della piattaforma ecologica a sud di Rho.

Gli uffici di A.Se.R sono stati impegnati nel monitoraggio dell'iniziativa, anche al fine di individuare ulteriori punti di raccolta.

### RISULTATI

I risultati della campagna di sensibilizzazione saranno disponibili nel 2023.





**3.** RESPONSABILITÀ  
AMBIENTALE

# NUMERI CHIAVE



**30 mln kg**  
rifiuti raccolti,  
+12% rispetto al 2021



**72,38%**  
percentuale di raccolta  
differenziata, in linea con il 2021



**99,99%**  
rifiuti recuperati



**43 mila**  
accessi alla piattaforma, oltre  
126 mila nel triennio 2020-22



**375 mila**  
sacchi per i rifiuti distribuiti attraverso  
gli erogatori automatici



**42 mila** bottiglie conferite negli  
eco-compattatori, circa 145 mila  
nel triennio 2020-22



**61 mila kWh**  
energia elettrica consumata,  
-6,4% dal 2021



**9.297 GJ**  
consumi energetici  
complessivi, -26% dal 2021



**688,15 tCO<sub>2</sub>e**  
emissioni totali di gas effetto  
serra, -19,5% dal 2021

## 3.1. POLITICA AMBIENTALE E CONTESTO NORMATIVO

A.Se.R - in qualità di gestore del **ciclo integrato dei rifiuti** - si occupa della raccolta, del trasporto, dello smaltimento e del recupero dei rifiuti del territorio del Comune di Rho, dell'applicazione e riscossione della Tariffa Rifiuti, dei servizi di spazzamento strade, svuotamento dei cestini e rimozione degli abbandoni.

Inoltre, opera con **attività di intermediazione - senza detenzione dei rifiuti - nei confronti di altre aziende attive sul territorio**, garantendo una gestione dei rifiuti efficiente, economica e con il minor impatto ambientale possibile.

Parte delle attività operative di gestione del ciclo dei rifiuti viene realizzata da Econord, socio privato e partner strategico di A.Se.R.

### LE CERTIFICAZIONI DI ECONORD

**Econord possiede le certificazioni UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001, 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 di 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"> <li>• aumento dell'efficacia ed efficienza dei processi interni</li> <li>• miglioramento della soddisfazione e della fidelizzazione della clientela</li> </ul> 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"> <li>• realizzazione di un'analisi ambientale (conoscenza degli aspetti ambientali, comprensione del quadro legislativo e valutazione degli impatti),</li> <li>• definizione della Politica aziendale,</li> <li>• definizione delle responsabilità specifiche.</li> </ul>        |
| UNI ISO 45001:2018    | 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. Il fine della norma è di aumentare le performance in materia di salute e sicurezza. |



### 3.1.1. IL QUADRO NORMATIVO

I servizi di igiene urbana sono disciplinati da diverse norme europee e nazionali sviluppatesi nel corso degli anni.

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<sup>23</sup>.

Tra le più recenti novità in materia è stato **recepito a livello nazionale<sup>24</sup> il pacchetto di direttive europee sull'economia circolare.**

Tra queste la direttiva 2018/851/UE, che costituisce la nuova direttiva quadro sui **rifiuti**, e la direttiva 2018/852/UE sugli **imballaggi** e sui rifiuti da imballaggio.

Tra le **modifiche** introdotte:

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

In questo contesto si colloca l'investitura dell'ARERA - Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente - quale Autorità di regolazione del settore.

**Ad ARERA sono state attribuite funzioni di regolazione e controllo del ciclo dei rifiuti<sup>25</sup>.**

### LE FUNZIONI DI ARERA



ARERA si occupa 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
- determinazione 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

<sup>23</sup> In particolare la direttiva 2008/98/CE, successivamente modificata dalla direttiva UE 2018/851.

<sup>24</sup> Con l'emanazione del Decreto legislativo 116/2020, che opera una sostanziale modifica del Codice Ambientale

<sup>25</sup> Legge 205/2017

## 3.2. QUALITÀ E GESTIONE DEI RIFIUTI



### 3.2.1. I RIFIUTI RACCOLTI DA A.SE.R.

A.Se.R si occupa della raccolta dei rifiuti urbani.

Per quanto riguarda la **raccolta differenziata**, realizzata principalmente attraverso il servizio di raccolta porta a porta, sono raccolti separatamente: frazione organica; imballaggi in carta e cartone, imballaggi in plastica; vetro e lattine.

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**.

Oltre alle attività di raccolta porta a porta, una parte dei rifiuti deriva dall'attività di **spazzamento** strade, che comprende lo spazzamento manuale, lo spazzamento meccanizzato, la pulizia dei mercati e quella successiva alle manifestazioni. Infine, nella zona sud della città si trova la **piattaforma ecologica**.

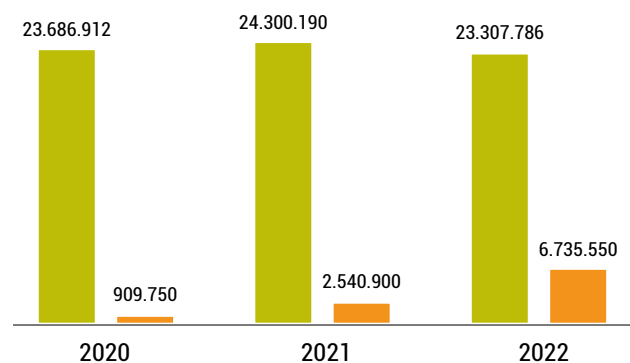
#### TIPOLOGIE DI RIFIUTI RACCOLTI PRESSO LA PIATTAFORMA ECOLOGICA

- 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

Nel triennio 2020-2022, i rifiuti raccolti sono aumentati del 22% soprattutto a causa della ripresa delle manifestazioni realizzate all'interno del quartiere fieristico (7 volte in più rispetto al 2020). Nei due anni precedenti, infatti, la produzione dei rifiuti è stata condizionata dalla pandemia, che non solo ha ridotto il numero di manifestazioni ma ha anche condizionato le attività produttive.

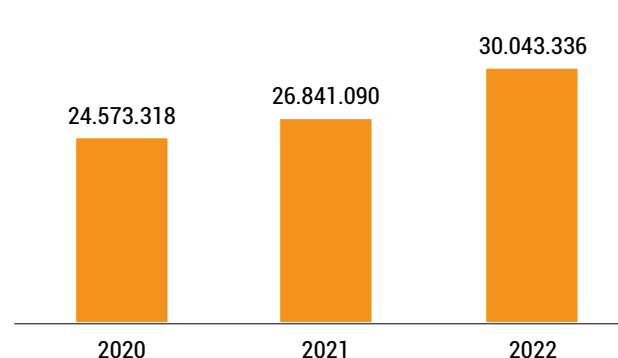
Nel 2022, delle 30 mila tonnellate di rifiuti raccolti, il 72,4% sono differenziati, mentre gli indifferenziati ammontano al 25,7%. Il restante 0,1% comprende gli altri rifiuti extra DM 25/06/2016. Il grafico di seguito mostra la ripartizione dei rifiuti raccolti nella città di Rho (77,6%) e quelli del quartiere fieristico (22,4%) nel triennio 2020-2022.

#### RIPARTIZIONE DEI RIFIUTI RACCOLTI IN CITTÀ E FIERA (KG)

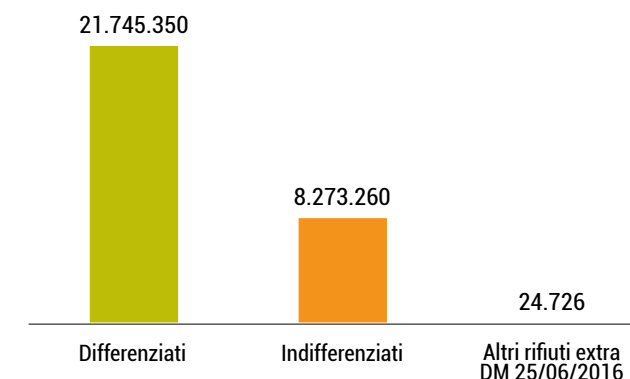


■ Rifiuti da raccolta città ■ Rifiuti quartiere Fiera Milano S.p.A.

#### RIFIUTI RACCOLTI (KG)



#### RIFIUTI RACCOLTI PER TIPOLOGIA (KG) 2022



#### Rifiuti raccolti (kg)

|   | 2020              | 2021              | 2022              |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|
| Rifiuti da raccolta in Città              | 20.011.155        | 20.248.264        | 19.557.241        |
| Rifiuti da piattaforma ecologica          | 2.579.017         | 2.737.426         | 2.528.785         |
| Rifiuti da spazzamento meccanizzato città | 1.096.740         | 1.314.500         | 1.221.760         |
| Rifiuti quartiere Fiera Milano S.p.A.     | 909.750           | 2.540.900         | 6.735.550         |
| <b>Totale</b>                             | <b>24.596.662</b> | <b>26.841.090</b> | <b>30.043.336</b> |

Nel corso degli anni, la percentuale di rifiuti pericolosi sul totale rimane sempre molto bassa, con valori inferiori all'1%.

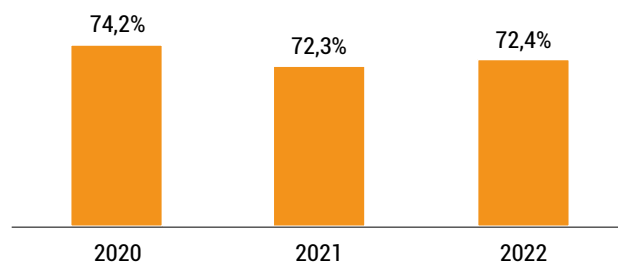
#### Rifiuti raccolti (kg)

|                | 2020              | 2021              | 2022              |
|----------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| Pericolosi     | 126.103           | 138.553           | 133.100           |
| Non pericolosi | 24.470.559        | 26.702.537        | 29.910.236        |
| <b>Totale</b>  | <b>24.596.662</b> | <b>26.841.090</b> | <b>30.043.336</b> |

## LA RACCOLTA DIFFERENZIATA

Le percentuali di **raccolta differenziata** sono allineate agli anni precedenti, con valori che si attestano stabilmente **oltre il 70%**, e dunque ben al di sopra del target europeo per il 2025 del 65%.

RACCOLTA DIFFERENZIATA (%)



| Rifiuti raccolti (kg)             | 2020              | 2021              | 2022              |
|-----------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| Differenziati                     | 18.253.052        | 19.414.647        | 21.745.350        |
| Indifferenziati                   | 6.326.920         | 7.407.480         | 8.273.260         |
| Altri rifiuti extra DM 25/06/2016 | 16.690            | 18.963            | 24.726            |
| <b>Totale</b>                     | <b>24.596.662</b> | <b>26.841.090</b> | <b>30.043.336</b> |

Nel 2022, i valori di quasi tutte le frazioni di rifiuti differenziati sono diminuiti rispetto all'anno precedente.

Le uniche tipologie di rifiuto in aumento sono quelle raccolte presso La Fiera di Rho: nello specifico, il **legno** (+310%) e gli **imballaggi materiali misti** (+138%).

| Rifiuti differenziati per tipologia (Kg) | 2020              | 2021              | 2022              | Var % 2021 |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|------------|
| Carta e cartone - Città                  | 2.797.590         | 2.878.530         | 2.794.160         | -3,6%      |
| Carta e cartone - Fiera                  | -                 | -                 | 19.480            | -          |
| Plastica                                 | 1.483.220         | 1.515.760         | 1.509.400         | -0,4%      |
| Organico                                 | 5.429.100         | 5.364.040         | 4.979.430         | -7,2%      |
| Vetro - Città                            | 2.386.370         | 2.413.290         | 2.339.660         | -3,1%      |
| Vetro - Fiera                            | -                 | 15.400            | 2.550             | -83,4%     |
| Legno - Città                            | 638.480           | 716.160           | 675.660           | -5,7%      |
| Legno - Fiera                            | 215.440           | 822.520           | 3.369.560         | 309,7%     |
| Verde                                    | 201.890           | 195.320           | 151.900           | -22,2%     |
| Metallo                                  | 188.620           | 197.940           | 178.630           | -9,8%      |
| Imballaggi materiali misti - Città       | 1.698.880         | 1.673.630         | 1.584.800         | -5,3%      |
| Imballaggi materiali misti - Fiera       | 364.780           | 551.840           | 1.311.720         | 137,7%     |
| Altri rifiuti                            | 2.848.682         | 3.070.217         | 2.847.880         | -7,2%      |
| <b>Totale</b>                            | <b>18.253.052</b> | <b>19.414.647</b> | <b>21.745.350</b> |            |

Per fare in modo che i rifiuti siano sempre conferiti in modo corretto e per garantire nel tempo l'efficacia degli strumenti per la raccolta differenziata porta a porta, **A.Se.R provvede 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.

| <b>Cassonetti per la raccolta consegnati</b> | <b>2020</b> | <b>2021</b> | <b>2022</b> |
|--|-------------|-------------|-------------|
| <b>Bianco</b>                                | <b>282</b>  | <b>359</b>  | <b>347</b>  |
| - di cui 120 l                               | 106         | 126         | 121         |
| - di cui 240 l                               | 114         | 159         | 155         |
| - di cui 1.000 l                             | 62          | 74          | 71          |
| <b>Giallo</b>                                | <b>310</b>  | <b>397</b>  | <b>386</b>  |
| - di cui 120 l                               | 104         | 136         | 143         |
| - di cui 240 l                               | 122         | 192         | 165         |
| - di cui 1.000 l                             | 84          | 69          | 78          |
| <b>Marrone</b>                               | <b>303</b>  | <b>496</b>  | <b>571</b>  |
| - di cui 120 l                               | 152         | 242         | 249         |
| - di cui 240 l                               | 151         | 254         | 322         |
| <b>Blu</b>                                   | <b>129</b>  | <b>140</b>  | <b>178</b>  |
| - di cui 120 l                               | 54          | 43          | 83          |
| - di cui 240 l                               | 75          | 97          | 95          |

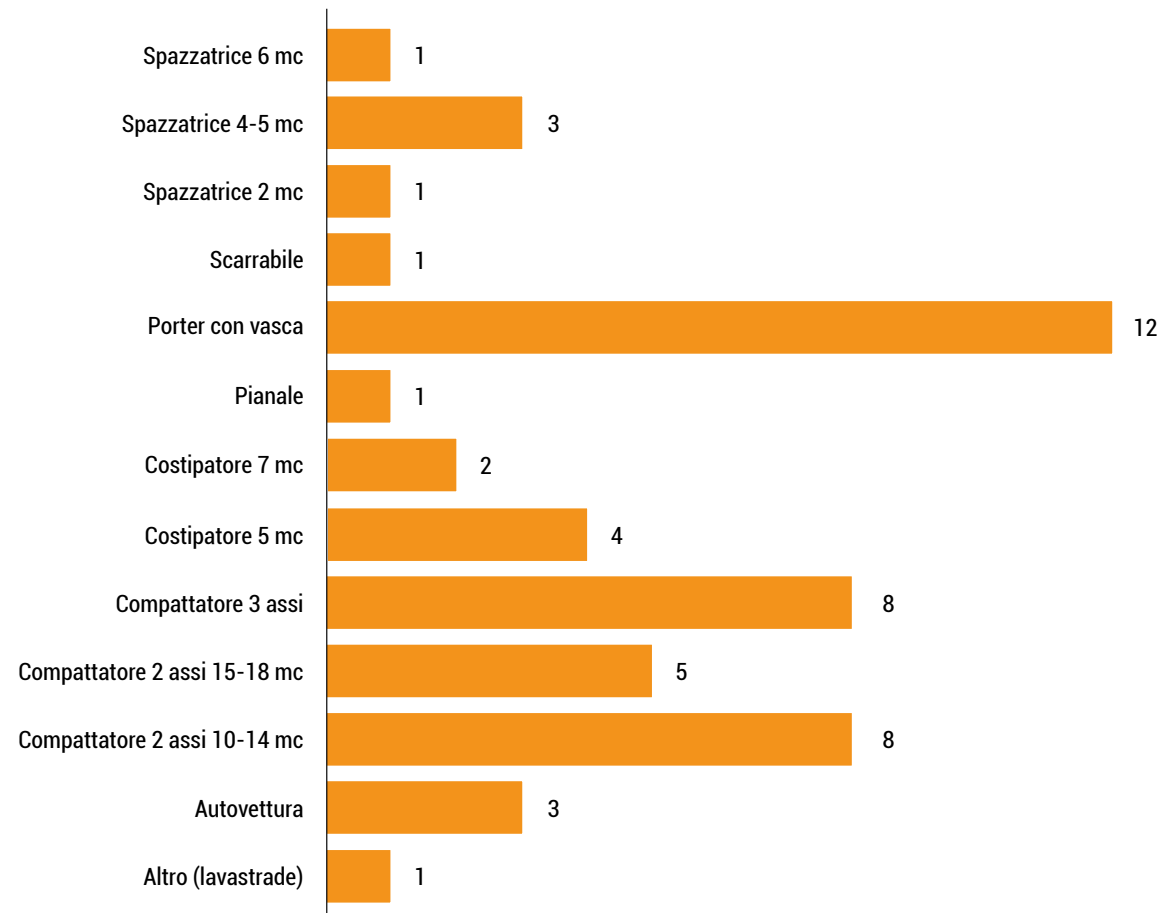
### 3.2.2. IL PARCO MEZZI<sup>26</sup>

Tutti i servizi di raccolta vengono resi da Econord utilizzando mezzi autorizzati al trasporto rifiuti. I mezzi vengono impiegati con diverse capacità nelle varie zone del territorio, in funzione della viabilità e della densità abitativa.

Nel Comune di Rho vengono utilizzati per la raccolta e lo spazzamento i seguenti automezzi:

- **Spazzatrice** – per lo spazzamento delle strade e la pulizia dei mercati e successiva alle manifestazioni – con capienza da 2 mc, 4 mc e 6 mc
- **Porter** (mezzi a vasca) – mezzo di appoggio per l'operatore addetto alla pulizia manuale del suolo
- **Costipatore** – per la raccolta dei rifiuti su vie strette o chiuse – con capienza 5 mc e 7 mc
- **Compattatore a 3 assi** – per la raccolta dei rifiuti su vie di grandi dimensioni e grandi utenze
- **Compattatore 2 assi** – per la raccolta dei rifiuti su vie di piccole dimensioni
- **Pianale** – per la movimentazione di piccoli volumi di alcune tipologie di rifiuto
- **Scarrabile** – per il trasporto dei rifiuti dalla piattaforma ecologica agli impianti di recupero o smaltimento.

MEZZI PER TIPOLOGIA - 2022



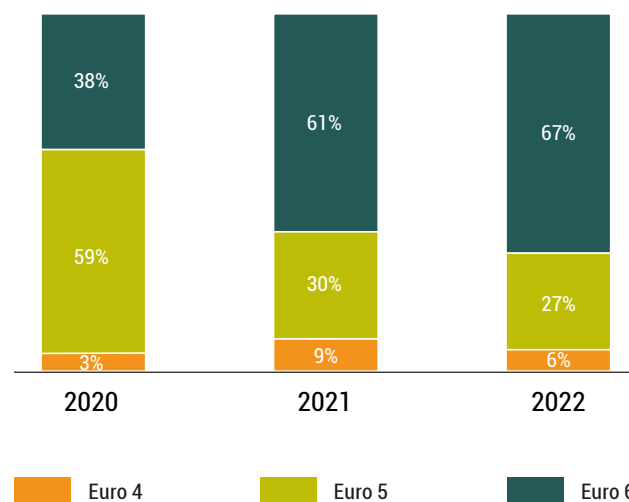
<sup>26</sup> Tutti i mezzi riportati nel capitolo sono di proprietà del partner Econord e sono utilizzati per lo svolgimento delle attività operative sul territorio del Rhodense

Su un totale di 50 mezzi dedicati al servizio sul territorio di Rho, oltre il 67% dei mezzi utilizzati per il servizio sul territorio di Rho ha un motore di ultima generazione (EURO 6), percentuale che sale fino al 94% se si considerano anche i motori EURO 5.

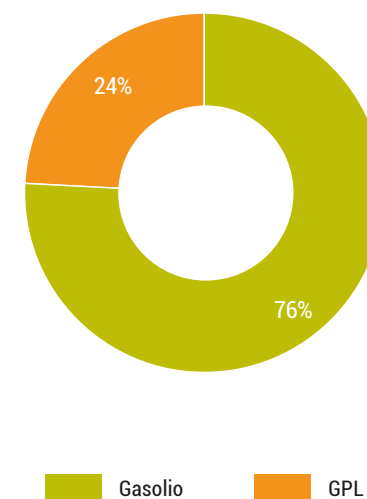
Circa un quarto dei mezzi ha una doppia alimentazione a benzina e GPL, si stima che il 30% del carburante consumato sia GPL. Il dato è in aumento rispetto agli anni precedenti, principalmente grazie all'acquisto di 7 nuovi mezzi porter di ultima generazione nel 2021, a sostituzione di altrettanti mezzi dismessi dal servizio.

Nel 2022 è proseguita l'attività di rinnovo del parco mezzi, che si concluderà nel 2024, con l'obiettivo di ridurre l'età media, attualmente pari a 5,6 anni.

MEZZI PER CLASSI DEL MOTORE



MEZZI PER TIPOLOGIA DI CARBURANTE - 2022





### 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 così il raggio di percorrenza dei veicoli. La **percentuale di rifiuti recuperati** rispetto al totale mostra un **valore sempre prossimo al 100%** nel corso del triennio 2020-2022.

Nel 2022, i rifiuti pericolosi smaltiti sono pari al **1,4%**, mentre l'incidenza dello smaltimento per i rifiuti non pericolosi si attesta allo **0%**.

Per quanto riguarda la modalità di recupero, i rifiuti vengono per lo più **messi a riserva** in attesa di essere sottoposti ad altro trattamento di recupero (61,3%), recuperati da A.Se.R. come **combustibile o altro mezzo di produzione dell'energia** (27,5%) oppure recuperati da o tramite trattamenti di **riciclo delle sostanze organiche** (11,2%).

| Destinazione dei rifiuti urbani | 2020   | 2021   | 2022   |
|---------------------------------|--------|--------|--------|
| Rifiuti smaltiti (%)            | 0,002% | 0,05%  | 0,01%  |
| Rifiuti recuperati (%)          | 99,99% | 99,95% | 99,99% |

| Destinazione dei rifiuti urbani<br>Pericolosi e non pericolosi (kg) | 2020              | 2021              | 2022              |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|
| <b>Pericolosi</b>   | <b>124.738</b>    | <b>138.553</b>    | <b>133.100</b>    |
| - recuperati  | 124.348           | 127.683           | 131.229           |
| - smaltiti  | 390               | 10.870            | 1.871             |
| <b>Non pericolosi</b>   | <b>24.471.924</b> | <b>26.702.537</b> | <b>29.910.236</b> |
| - recuperati  | 24.471.924        | 26.701.469        | 29.910.236        |
| - smaltiti  | 0                 | 1.068             | 0                 |

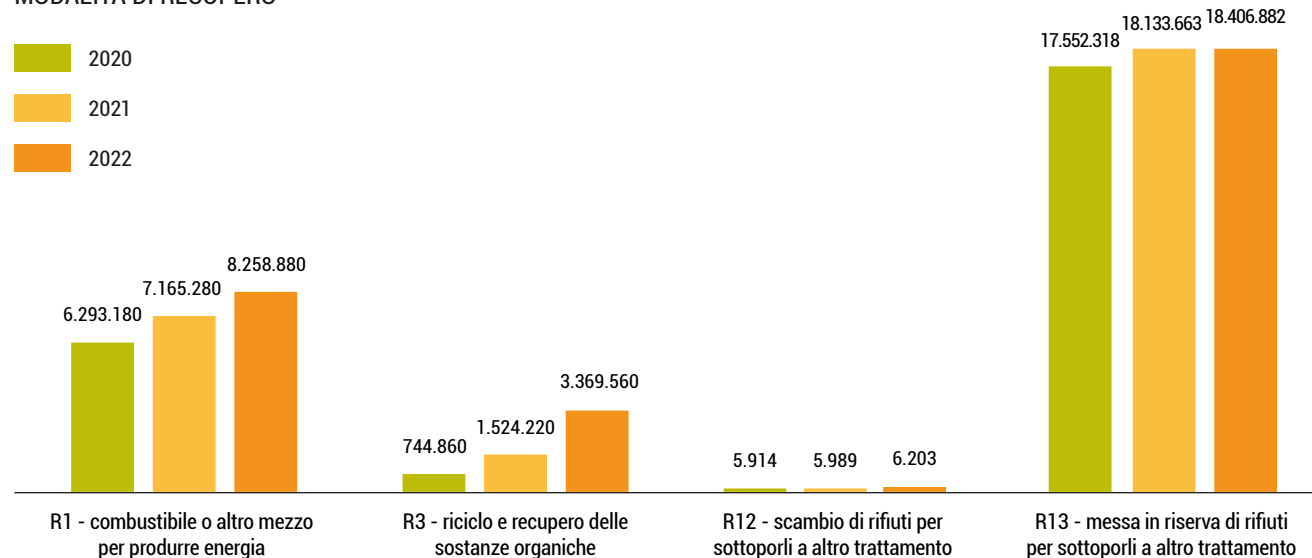
A.Se.R può fare affidamento sul rapporto di partnership con il proprio socio privato, Econord S.p.A., dotato di una rete di impianti in grado di garantire un modello di trattamento dei rifiuti sicuro e a prezzi competitivi.

Nel 2022, i **rifiuti recuperati all'interno degli impianti di trattamento di Econord** rappresentano il **5,3%**, del totale, sostanzialmente in linea con l'anno precedente.

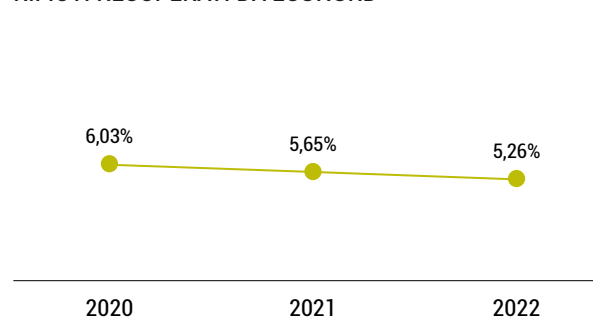
Per quanto riguarda i **rifiuti trasportati da Econord**, la percentuale si attesta sempre **sopra il 90%** nel triennio 2020-2022.

Un'ulteriore leva a disposizione di A.Se.R - che consente di mantenere un tasso così elevato di recupero dei rifiuti - deriva dalla possibilità per il Comune di Rho di beneficiare di una **tariffa agevolata per la termovalorizzazione dei rifiuti indifferenziati presso l'impianto Silla 2 di A2A** - garantendo ottime performance nel recupero dei rifiuti tramite valorizzazione - grazie all'adesione al Protocollo d'Intesa sulle "Modalità di funzionamento del termovalorizzatore Silla 2, Emissioni in atmosfera, monitoraggio ambientale e misure mitigatrici e compensazione".

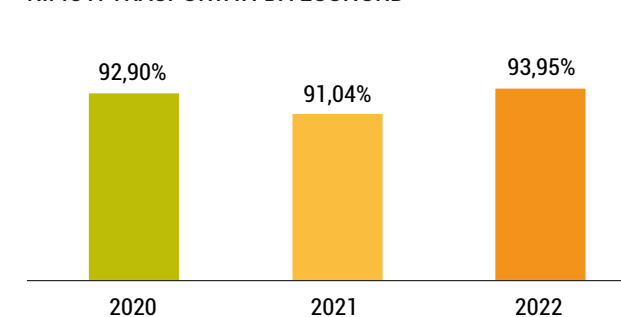
#### MODALITÀ DI RECUPERO



#### RIFIUTI RECUPERATI DA ECONORD



#### RIFIUTI TRASPORTATI DA ECONORD



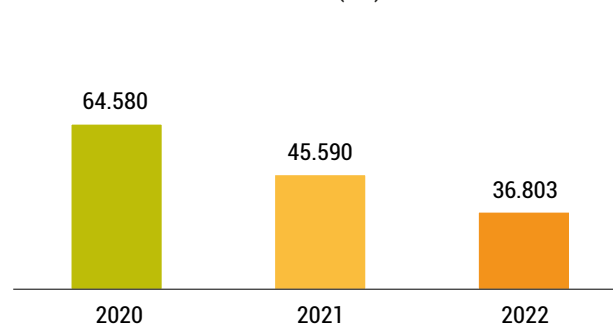
### 3.2.4. L'INTERMEDIAZIONE DEI RIFIUTI

A.Se.R, opera anche come **intermediario nella gestione dei rifiuti di terzi**. L'intermediario è definito dal Codice Ambientale (D.Lgs 152/06) 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”*.

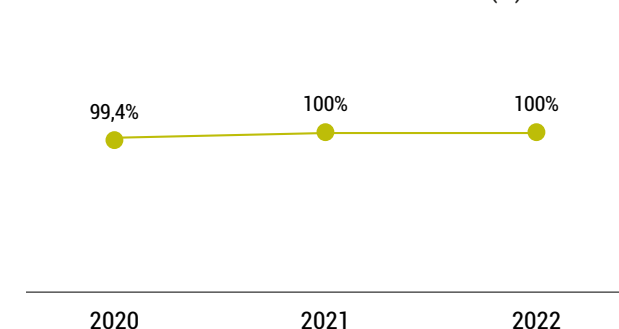
L'intermediario, grazie alle proprie competenze e conoscenze, mette in connessione tutte le figure del ciclo di gestione, in particolare il produttore del rifiuto con il destinatario finale, o in alcuni casi anche con il trasportatore. **L'intermediario assicura la miglior destinazione possibile del rifiuto al produttore**, anche tenendo conto dei risvolti economici connessi al suo recupero o smaltimento.

A.Se.R opera in questo ambito di mercato con l'intento di **offrire ai propri utenti servizi complementari e ausiliari** rispetto a quelli erogati nell'ambito della gestione del ciclo integrato dei rifiuti.

RIFIUTI DA INTERMEDIAZIONE (KG)



RIFIUTI DA INTERMEDIAZIONE RECUPERATI (%)



### 3.2.5. LA PIATTAFORMA ECOLOGICA

Nel 2017 è stata inaugurata la nuova piattaforma ecologica, più grande e più funzionale delle precedenti. Si tratta di uno spazio dedicato ad accogliere gli utenti per **i conferimenti dei rifiuti che non vengono gestiti nell'ordinario servizio di raccolta**, quali ad esempio gli ingombranti, i RAEE (Rifiuti di Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche), gli sfalci di potatura e il cartongesso.

La superficie dell'impianto è di circa 7.200 m<sup>2</sup> con un volume autorizzato di oltre 1.000 mc – per servire un bacino di utenza di oltre 50.000 residenti – e presenta un elevato grado di automazione e di sicurezza sia per gli utilizzatori che per gli operatori.

L'accesso degli utenti – separato rispetto all'area di manovra degli operatori logistici – avviene 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.

Sono presenti aree coperte adibite allo stoccaggio dei RAEE e un'area coperta, isolata dal sistema di raccolta delle acque meteoriche, per lo stoccaggio dei rifiuti pericolosi prodotti dalle utenze civili (RUP).

Tutta la piattaforma è dotata di cartellonistica e di un **sistema di videosorveglianza** per evitare l'intrusione di soggetti esterni o il conferimento di rifiuti non consentiti, per cui nelle precedenti esperienze si era riscontrata una maggior frequenza di manomissioni.

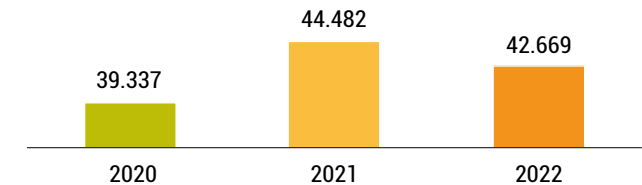
Nella zona di stoccaggio RAEE e RUP è presente anche un **sistema antintrusione allarmato** collegato direttamente con le forze dell'ordine. **L'impianto è sempre presidiato da tre operatori**, che permettono il monitoraggio dell'area e il supporto degli utenti e degli operatori.

Gli operatori, dotati di strumenti informatici, sono adeguatamente formati sulle corrette modalità di conferimento.

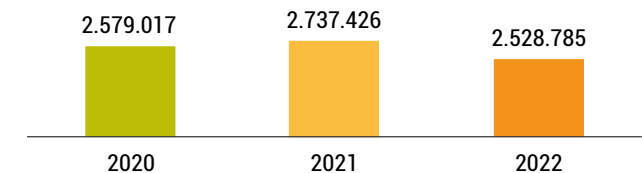
Si è conclusa nel mese di settembre 2022 la **realizzazione del miglioramento funzionale della rete antincendio** della piattaforma ecologica, in precedenza alimentata direttamente dall'acquedotto.

L'attività ha previsto l'installazione di un gruppo antincendio costituito da una stazione di pompaggio, con annesso un serbatoio fuori terra con funzione di riserva idrica, al fine di garantire il rispetto delle norme di sicurezza antincendio.

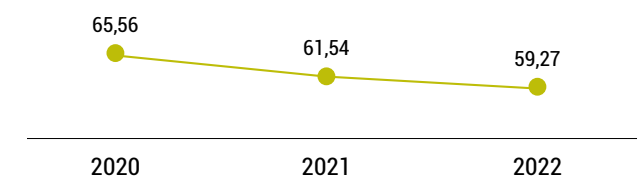
#### INGRESSI ALLA PIATTAFORMA ECOLOGICA



#### RIFIUTI CONFERITI IN PIATTAFORMA (KG)



#### MEDIA DI RIFIUTI CONFERITI PER ACCESSO (KG)



### 3.2.6. LA DISTRIBUZIONE AUTOMATIZZATA DEI SACCHI PER RIFIUTI

Da giugno 2017 è stata **automatizzata la distribuzione dei sacchi per la frazione indifferenziata**, grazie all'installazione di appositi erogatori per i cittadini. È stato installato un distributore automatico 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.

Fanno eccezione le **utenze condominiali** – presso le quali è attiva la raccolta centralizzata, che prevede la consegna dei sacchi direttamente all'amministratore di condominio – e le utenze non domestiche, che, avendo diritto a un quantitativo elevato di sacchi, ritirano i sacchi presso la piattaforma ecologica.

Nel 2022 sono stati consegnati ai cittadini **374.970 sacchi** attraverso gli erogatori automatici.



**374.970**  
sacchi distribuiti  
nel 2022 tramite gli  
erogatori automatici



## 3.3. ECONOMIA CIRCOLARE



A.Se.R, anche in funzione della tipologia di attività che svolge, ricopre un ruolo fondamentale nello sviluppo delle pratiche di economia circolare sul

territorio. In particolare, l'azienda **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.**

### PROGETTO

## ECO-COMPATTATORI DI PLASTICA PREGIATA (PET)

### OBIETTIVO

Separare e raccogliere frazioni di plastica pregiata (PET), distinguendo tale raccolta dalla modalità di raccolta classica della plastica a domicilio.

### PERIODO DI RIFERIMENTO

Progetto avviato a giugno 2018 e ancora in corso.

### PARTNER DI PROGETTO

- Farmacia comunale di piazza Chiesa a Terrazzano
- Econord SpA
- Sielco

### COSTO

20 mila euro

### DESCRIZIONE

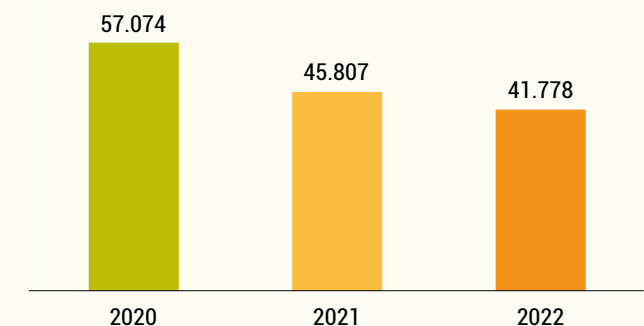
Sul territorio comunale sono presenti due eco-compattatori a cui le utenze domestiche - previo utilizzo di tessera sanitaria - possono conferire le bottiglie in PET. Il progetto prevede - sulla base del numero di bottiglie conferite - l'accumulo di punti che consentono di ottenere uno sconto sulla parte variabile della tariffa oppure per l'acquisto di alcuni prodotti presso la farmacia comunale di piazza Chiesa a Terrazzano.

Grazie a questo progetto, A.Se.R riesce a garantire una plastica da riciclare più pulita e di maggior qualità, con un maggior valore nei processi di recupero e riciclo.

### RISULTATI

**Quasi 145.000 bottiglie** conferite nel triennio 2020-2022.

BOTTIGLIE PET CONFERITE AGLI ECO-COMPATTATORI



## 3.4. ENERGIA ED EMISSIONI IN ATMOSFERA



### 3.4.1. CONSUMI ENERGETICI

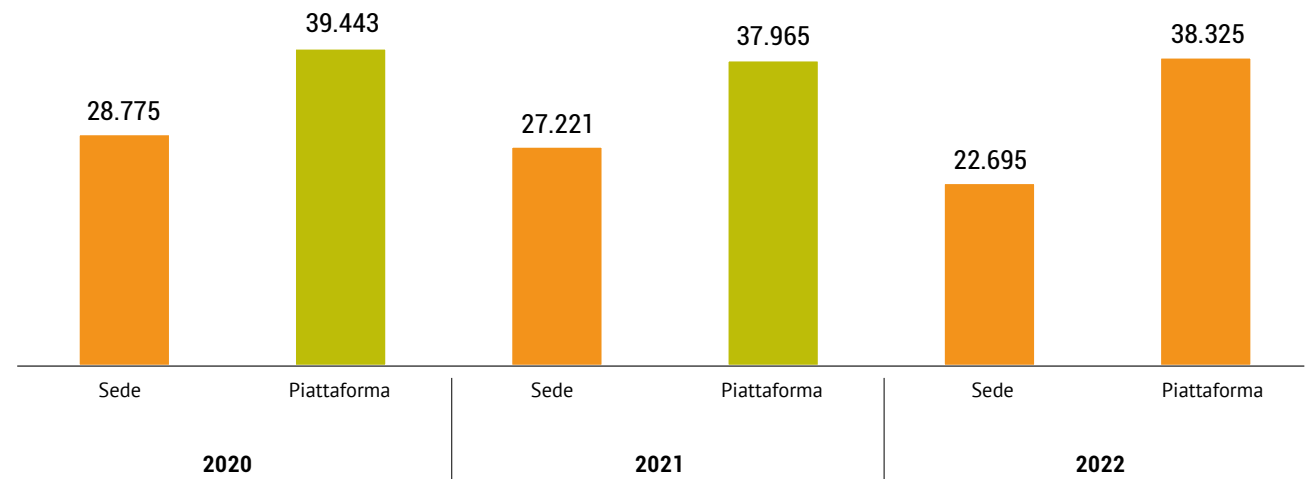
Il principale consumo energetico di A.Se.R è quello connesso all'utilizzo di energia elettrica per lo svolgimento delle proprie attività, all'interno della sede aziendale (37%) e in particolare della piattaforma ecologica (63%).

Per quanto riguarda quest'ultima, i consumi elettrici sono costanti in tutto l'arco della giornata, anche durante le ore notturne. La piattaforma, infatti, è sottoposta a controllo continuo da parte degli operatori.

Nel triennio in esame, i consumi energetici complessivi per sede e piattaforma sono diminuiti del -10,6%. Più in dettaglio, nel 2022 i consumi della piattaforma sono rimasti pressoché invariati (-2% dal 2020), mentre si è registrata una forte contrazione dell'energia elettrica consumata dalla sede (-21% dal 2020).

Se tra i consumi energetici si considerano anche i consumi connessi allo svolgimento delle attività operative - ovvero quelli 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 connessa ai carburanti utilizzati dai mezzi (97,5%).

CONSUMI DI ENERGIA ELETTRICA (KWH)



CONSUMI ENERGETICI COMPLESSIVI (GJ) - 2022



La quasi totalità dei consumi di carburante è relativa al **gasolio utilizzato dai mezzi di Econord (91,7%), mentre il 4,5% del consumo fa riferimento alla benzina e l'1,3% al GPL**, entrambi utilizzati dai mezzi di ultima generazione ad alimentazione ibrida entrati in funzione a partire dal 2020 in sostituzione dei mezzi precedenti a sola benzina.

I consumi energetici di A.Se.R, comprensivi dei carburanti per l'alimentazione del parco mezzi, sono pari a **9.297 GJ** e registrano una **riduzione del 26% rispetto al 2021**, tornando a valori prossimi al 2020. Complessivamente, **solo il 2,5% dei consumi totali è riconducibile all'utilizzo di energia elettrica da parte di A.Se.R.**

### 3.4.2. ENERGIA RINNOVABILE

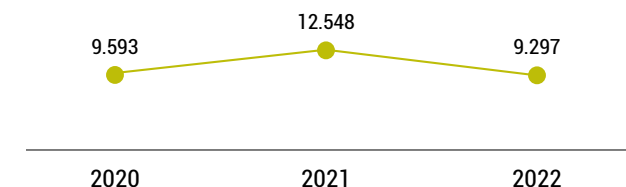
Grazie ai rifiuti raccolti sul territorio rhodense e conferiti da A.Se.R all'**impianto di termovalorizzazione di Milano Silla 2 vengono prodotte** - tramite valorizzazione energetica per combustione - **energia elettrica ed energia termica**, ceduta alla rete di teleriscaldamento.

Nel triennio 2020 - 22, grazie ai rifiuti raccolti da A.Se.R, sono stati **prodotti oltre 14,8 milioni di kWh di energia elettrica e quasi 18,2 milioni di kWh di energia termica.**

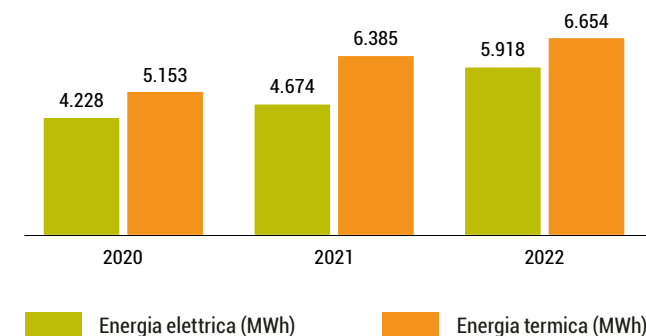
Tali valori sono naturalmente stimati assumendo che i rifiuti conferiti abbiano avuto un contenuto energetico medio simile a quello degli altri rifiuti conferiti all'impianto e che siano stati conferiti regolarmente durante tutto il periodo dell'anno.

Nel 2022, **sia l'energia elettrica che l'energia termica prodotte registrano una crescita rispettivamente del 40% e del 29% rispetto al 2020**, tornando ai livelli pre-pandemia.

CONSUMI ENERGETICI COMPLESSIVI (GJ)



ENERGIA RINNOVABILE PRODOTTA DA VALORIZZAZIONE RIFIUTI





## PROGETTO

# IMPIANTO FOTOVOLTAICO PRESSO LA PIATTAFORMA ECOLOGICA

### OBIETTIVO

Realizzare un impianto fotovoltaico presso la piattaforma ecologica di Rho, aggiornando il progetto esecutivo già disponibile, anche in funzione del potenziale sviluppo di una comunità di energia rinnovabile (C.E.R.)

### PERIODO DI RIFERIMENTO

2022-2023

### COSTO DEL PROGETTO

25 mila euro

### DESCRIZIONE

Su formale invito dell'Amministrazione comunale e in partnership con Collarini Energy Consulting s.r.l., A.Se.R ha avviato un'indagine esplorativa volta a identificare le soluzioni presenti sul mercato per:

- l'affidamento diretto del servizio sull'aggiornamento della progettazione definitiva ed esecutiva dell'impianto fotovoltaico a servizio della Piattaforma ecologica
- la redazione di uno studio sulla fattibilità tecnico-economica e sulla sostenibilità dell'opera - alla luce delle condizioni di mercato e degli incentivi vigenti in materia - comprendente un'indagine dettagliata

### RISULTATI

In seguito alla redazione dello studio di fattibilità e sostenibilità, è stato affidato l'incarico della progettazione e nel 2023 sono stati consegnati gli elaborati progettuali.



### 3.4.3. EMISSIONI E LOTTA AL CAMBIAMENTO CLIMATICO

Le emissioni di Scopo 1 e <sup>27</sup> derivanti dall'attività di A.Se.R, in linea con il business aziendale, derivano per la quasi totalità dalla combustione dei carburanti utilizzati nei mezzi del servizio di raccolta rifiuti e sono quindi di tipo diretto (Scopo 1).

Per il calcolo delle emissioni di gas a effetto serra, sono stati presi in considerazione, in coerenza con quanto riportato nel capitolo 3.4.1, anche i consumi di carburante dei mezzi di Econord (emissioni dirette – Scopo 1) utilizzati per svolgere le attività sul territorio Rhodense. A questi si aggiungono, a partire dal 2022, i consumi di benzina delle due auto ibride aziendali, acquistate da A.Se.R nel 2021 per sostituire i due vecchi modelli a diesel, così da migliorare le proprie performance energetiche e ridurre le emissioni in atmosfera.

Nel 2022, le emissioni di Scopo 1 e 2 totali prodotte da A.Se.R sono pari a 688,15 tCO<sub>2</sub>e, dovute per la

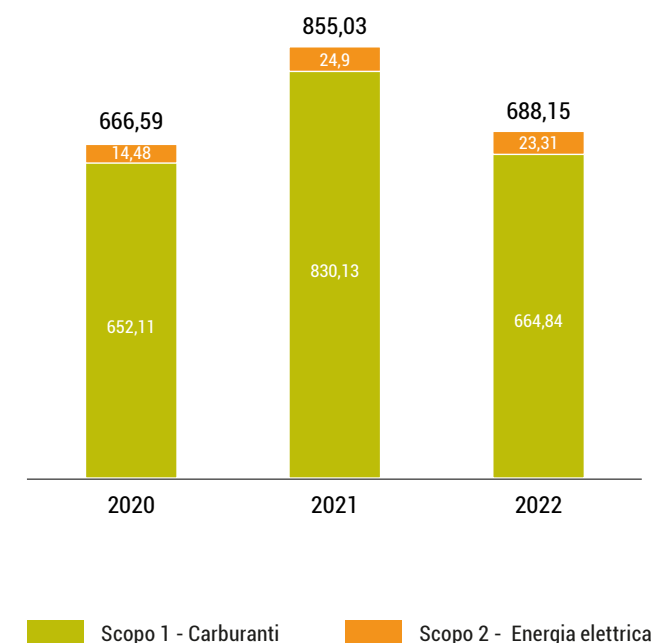
maggior parte alle emissioni dirette connesse ai mezzi di Econord (circa il 97%) e solo per il 3% alle emissioni indirette legate al consumo di energia elettrica.

L'analisi dei dati ed il calcolo delle emissioni sono stati effettuati in riferimento al *GHG Protocol Corporate Accounting and Reporting Standard*<sup>28</sup>.

Nel 2022 le emissioni di gas a effetto serra si sono ridotte sensibilmente rispetto al 2021 (-19,5%) e complessivamente sono aumentate del 3% rispetto al 2020.

Le emissioni di gas ad effetto serra di A.Se.R (ed Econord) sul triennio seguono evidentemente l'andamento dei consumi di energia elettrica e dei consumi di carburante, in particolare il diesel, la cui combustione costituisce la principale fonte emissiva dell'azienda.

EMISSIONI GHG (TCO<sub>2</sub>E) - SCOPO 1 E 2



<sup>27</sup> Secondo la definizione del GHG Protocol Corporate Accounting and Reporting Standard, lo standard internazionale che fornisce le indicazioni tecniche per valutare le emissioni di gas serra di una Organizzazione, le emissioni totali si suddividono in 3 Scope. Nello Scope 1 rientrano le emissioni dirette legate a sorgenti all'interno dei confini organizzativi, di proprietà e/o direttamente controllate dall'Organizzazione (ad es. gas metano, carburanti). Nello Scope 2 invece rientrano le emissioni indirette da energia importata. Lo Scope 3 comprende infine tutte le altre emissioni indirette della propria filiera.

<sup>28</sup> La quantificazione delle emissioni di GHG è effettuata tramite la moltiplicazione tra il dato di attività e uno specifico fattore di emissione, così da ottenere le tonnellate di CO<sub>2</sub> equivalente. Tale metodo è facilmente riproducibile negli anni successivi per fini comparativi. Tutti i dati di attività relativi alle emissioni di gas ad effetto serra del presente studio sono stati modellati mediante utilizzo di banche dati certificate quali Ecoinvent 3.9 e ISPRA. Dal database Ecoinvent 3.9 sono stati estratti tutti i fattori di emissione relativi alla produzione di energia elettrica e alla combustione.



# 4. RESPONSABILITÀ ECONOMICA

# NUMERI CHIAVE



**10,3 mln €**

valore economico generato,  
+2% dal 2021



**9,8 mln €**

valore economico distribuito,  
+4,4% dal 2021



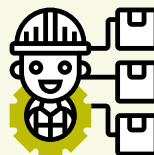
**207 mila €**

investimenti nel corso  
del 2022, + 53% dal 2021



**107 mila €**

utile dell'esercizio,  
-29% dal 2021



**10,2 mln €**

costi della produzione,  
+4% dal 2021



**760 mila €**

costi per il personale,  
+7% dal 2021



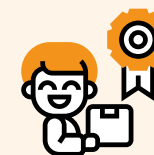
**9 mln €**

valore delle forniture,  
+11,4% dal 2021



**97,5%**

forniture sul territorio lombardo,  
in linea con il 2021



**62%** fornitori qualificati  
sul totale, circa 7 punti  
percentuali in più dal 2021

## 4.1. ANDAMENTO DEL MERCATO ED EVOLUZIONE PREVEDIBILE DELLA GESTIONE

Il settore dei servizi di gestione dei rifiuti urbani sta vivendo un momento di profondi cambiamenti. Tra questi, si evidenziano le importanti novità introdotte nella **normativa attraverso il D.lgs. nr. 116/2020 e nel regime di regolazione da parte di ARERA.**

In particolare, sono stati assunti una serie di provvedimenti per dare avvio al secondo periodo regolatorio da parte dell'Autorità, con obbligazioni che si stratificano a quelle precedentemente introdotte circa il sistema di elaborazione del Piano Economico Finanziario, e con modifiche ai processi operativi e informativi, che hanno impegnato tutte le risorse aziendali.

Per quanto riguarda la gestione dell'esercizio 2022, alla luce del mutamento delle condizioni macroeconomiche, dovuto in particolare all'**aumento inflattivo**, l'Azienda ha attuato iniziative che hanno consentito di determinare una previsione di gestione in armonia con la tradizione aziendale, a **garanzia della copertura dei costi e senza mutare le tariffe applicate ai cittadini**, determinando con ciò adeguati presupposti di **continuità aziendale.**

Il bilancio 2022 si chiude con un **risultato migliore rispetto alle aspettative**, grazie soprattutto alla riduzione delle sofferenze sui crediti e alla ripresa delle attività presso il Polo fieristico della Città.

Il miglior risultato ad oggi registrato dall'Azienda è connesso prevalentemente ai **ricavi straordinari derivanti dalla lotta all'evasione ed elusione della TARI**, ma anche a fattori quali la **migliore valorizzazione sul mercato delle materie derivanti dalla raccolta differenziata** e le **economie di gestione** che l'Azienda ha saputo realizzare, grazie soprattutto alla relazione industriale con Econord.

Tali elementi assicurano il consueto equilibrio economico-finanziario, pur permanendo l'impegno al continuo monitoraggio sul livello dei costi e sullo stato dei crediti, in ragione della poco prevedibile evoluzione della generale situazione economica.

## 4.2. ANDAMENTO ECONOMICO-FINANZIARIO



Nel 2022, **nonostante il persistere per i mesi iniziali dell'esercizio delle restrizioni legate all'emergenza pandemica e alla crisi energetica**, A.Se.R ha ottenuto un **risultato di gestione positivo**.

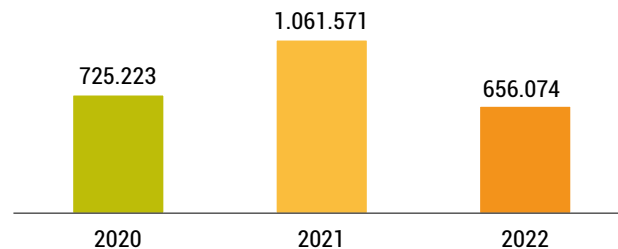
| Conto economico   | 2020               | 2021                | 2022                | Delta 2021-2022 |
|---|--------------------|---------------------|---------------------|-----------------|
| Ricavi delle vendite e delle prestazioni                    | 7.930.020 €        | 8.785.978 €         | 9.421.611 €         | 7,24%           |
| Contributi in conto esercizio                               | 170.449 €          | 237.691 €           | 261.035 €           | 9,82%           |
| Altri ricavi  | 997.202 €          | 1.119.128 €         | 652.951 €           | -41,66%         |
| <b>A) VALORE DELLA PRODUZIONE</b>                           | <b>9.097.721 €</b> | <b>10.142.797 €</b> | <b>10.335.597 €</b> | <b>1,90%</b>    |
| Costi per materie prime, sussidiarie, di consumo e merci    | 54.088 €           | 38.318 €            | 45.568 €            | 18,92%          |
| Costi per servizi   | 7.450.294 €        | 8.086.717 €         | 8.570.603 €         | 5,98%           |
| Costi per godimento beni di terzi                           | 144.959 €          | 212.899 €           | 285.502 €           | 34,10%          |
| Costi per il personale                                      | 652.068 €          | 710.185 €           | 759.706 €           | 6,97%           |
| Ammortamenti e svalutazioni                                 | 499.227 €          | 732.304 €           | 514.721 €           | -29,71%         |
| Altri accantonamenti  | 0 €                | 0 €                 | 0 €                 | -               |
| Oneri diversi di gestione                                   | 71.134 €           | 33.107 €            | 18.144 €            | -45,20%         |
| <b>B) COSTO DELLA PRODUZIONE</b>                            | <b>8.871.770 €</b> | <b>9.813.530 €</b>  | <b>10.194.244 €</b> | <b>3,88%</b>    |
| <b>DIFFERENZA TRA VALORE E COSTI DELLA PRODUZIONE (A-B)</b> | <b>225.951 €</b>   | <b>329.267 €</b>    | <b>141.353 €</b>    | <b>-57,07%</b>  |
| Altri proventi finanziari                                   | 1.558 €            | 6.699 €             | 6.703 €             | 0,06%           |
| Interessi e altri oneri finanziari                          | 24.300 €           | 16.645 €            | 11.911 €            | -28,44%         |
| <b>C) PROVENTI E ONERI FINANZIARI</b>                       | <b>-22.726 €</b>   | <b>-9.946 €</b>     | <b>-5.208 €</b>     | <b>-47,64%</b>  |
| <b>RISULTATO ANTE IMPOSTE (A - B + - C + - D)</b>           | <b>203.225 €</b>   | <b>319.321 €</b>    | <b>136.145 €</b>    | <b>-57,36%</b>  |
| Imposte sul reddito dell'esercizio                          | 93.507 €           | 168.154 €           | 29.110 €            | -82,69%         |
| <b>UTILE DELL'ESERCIZIO</b>                                 | <b>109.718 €</b>   | <b>151.167 €</b>    | <b>107.035 €</b>    | <b>-29,19%</b>  |

## 4.3. INVESTIMENTI



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 dal valore aggiunto, a cui vengono sommati i ricavi della gestione accessoria e sottratti i costi del lavoro e operativi.

MARGINE OPERATIVO LORDO (€)



Nel 2022, l'indicatore si è **ridotto del 38,2%**. Anche se in diminuzione, il dato risulta coerente con gli abituali risultati della Società, soprattutto se si considera l'effetto dell'aumento generalizzato dei prezzi sull'esercizio 2022. Inoltre, lo scostamento rispetto al 2021 deriva dal rinvio dei ricavi connessi agli accertamenti del 2020, come conseguenza delle tempistiche di emissione degli atti di accertamento imposte dalla legislazione emergenziale nel periodo pandemico.

Il Piano Investimenti sistematizza 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 sviluppare i **processi di modernizzazione e innovazione**.

Tra questi ultimi, in particolare, rientrano le attività volte a sostenere l'**implementazione dei sistemi informativi**, in coerenza con l'evoluzione normativa del settore.

Gli adempimenti in questo ambito, peraltro, si sono moltiplicati negli ultimi anni, comportando per l'Azienda un costante e sempre maggiore impiego di risorse economiche.

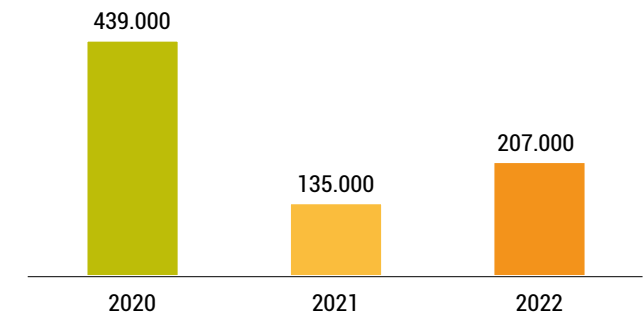
Tutte le attività sono finalizzate a **garantire il miglioramento continuo dei livelli di efficienza dei servizi** e una **maggior valorizzazione del patrimonio informativo aziendale**, grazie a **nuovi servizi digitali** e all'ottimizzazione dei processi a beneficio sia degli utenti sia dei livelli di produttività.

In aggiunta, le attività programmate, una volta a regime, consentono all'Azienda una **riduzione dei costi di gestione**.

Per il **2022**, sono stati programmati e realizzati i **seguenti investimenti**:

- realizzazione sito aziendale per l'interfaccia con gli utenti – 15 mila euro
- studio di fattibilità e sostenibilità per la realizzazione di un impianto fotovoltaico – 25 mila euro
- fornitura di cassonetti per la raccolta differenziata – 60 mila euro
- impostazione del percorso e degli strumenti di reporting della sostenibilità – 25 mila euro
- miglioramento funzionale della rete antincendio della Piattaforma Ecologica – 82 mila euro.

INVESTIMENTI (€)



## 4.4. VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO



Tramite l'analisi del valore economico generato e distribuito, calcolato secondo gli standard GRI – Global Reporting Initiative, Aser intende misurare il valore trasferito ai suoi principali stakeholder – dipendenti, fornitori di beni e servizi, Pubblica

Amministrazione, soci e finanziatori – e gli impatti economici prodotti sul territorio in cui opera. I dati contabili sono stati riclassificati per individuare:

- il valore economico generato, ovvero il valore complessivamente prodotto

- la quota di tale valore distribuito agli stakeholder interni ed esterni
- la quota di valore trattenuto dall'impresa per l'esercizio delle attività.

| Valore economico generato e distribuito | 2020               | 2021                | 2022                | Var 2021-2022  |
|---|--------------------|---------------------|---------------------|----------------|
| <b>Valore economico generato</b>        | <b>9.099.295 €</b> | <b>10.149.496 €</b> | <b>10.342.300 €</b> | <b>1,90%</b>   |
| - Ricavi                                | 7.930.020 €        | 8.785.978 €         | 9.421.611 €         | 7,24%          |
| - Altri ricavi                          | 1.167.701 €        | 1.356.819 €         | 913.986 €           | -32,64%        |
| - Proventi finanziari e interessi       | 1.574 €            | 6.699 €             | 6.703 €             | 0,06%          |
| <b>Valore economico distribuito</b>     | <b>8.600.068 €</b> | <b>9.417.192 €</b>  | <b>9.827.579 €</b>  | <b>4,36%</b>   |
| - Fornitori                             | 7.708.291 €        | 8.364.593 €         | 8.910.029 €         | 6,64%          |
| - Dipendenti                            | 652.068 €          | 710.185 €           | 759.706 €           | 6,97%          |
| - Pubblica Amministrazione              | 97.491 €           | 174.602 €           | 33.948 €            | -80,56%        |
| - Azionisti                             | 109.718 €          | 151.167 €           | 107.035 €           | -29,19%        |
| - Finanziatori                          | 24.300 €           | 16.645 €            | 11.911 €            | -28,44%        |
| - Collettività                          | 8.200 €            | 9.690 €             | 4.950 €             | -48,92%        |
| <b>Valore economico trattenuto</b>      | <b>499.227 €</b>   | <b>732.304 €</b>    | <b>514.721 €</b>    | <b>-29,71%</b> |



Nel corso del 2022, il valore economico complessivamente generato da A.Se.R è pari a **10,3 mln di euro, in aumento dell' 1,9%** rispetto al 2021, ritornando ai livelli pre-pandemici. **Il 95% del valore economico generato è stato distribuito agli stakeholder, solo il 5% trattenuto in azienda.**

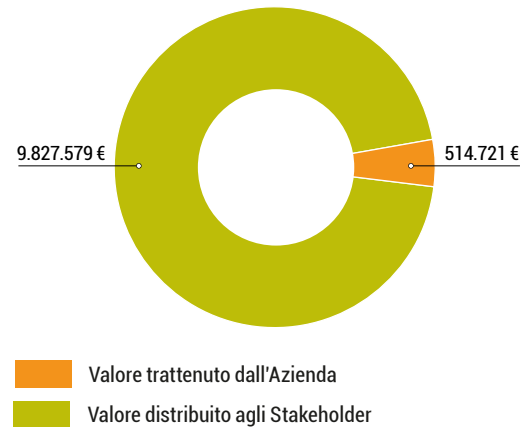
Il **valore trattenuto**, pari a **514.721 euro (-29,71%** dal 2021) è costituito dalle voci degli ammortamenti e delle svalutazioni, dell'autofinanziamento, degli accantonamenti e delle riserve. Costituisce la ricchezza e il valore che la società trattiene al suo interno dopo aver remunerato i propri stakeholder di riferimento.

La quota maggiore del valore redistribuito agli stakeholder (90,66%) è destinata ai **fornitori**, coerentemente al modello di business dell'azienda che esternalizza la maggior parte delle attività operative.

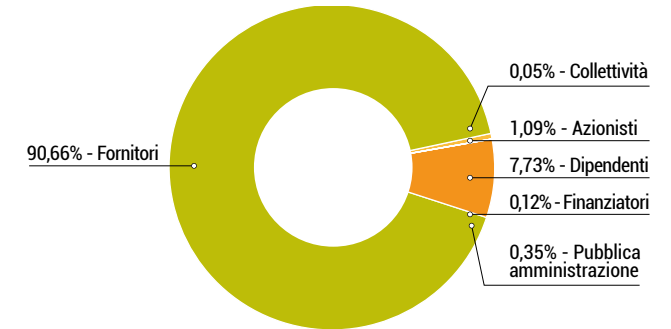
Nel 2022, a causa dell'innalzamento generalizzato dei prezzi di prodotti e servizi, tale valore è aumentato, sia in assoluto sia in percentuale (**+3 punti percentuali** dal 2021).

Tuttavia, A.Se.R ha **mantenuto i livelli di valore distribuito ai dipendenti** in linea con gli anni precedenti - di fatto, aumentandolo in valore assoluto - bilanciando con una **minor distribuzione di valore per azionisti e finanziatori**, e, specialmente, **riducendo di oltre 200 mila euro il valore economico trattenuto** rispetto al 2021.

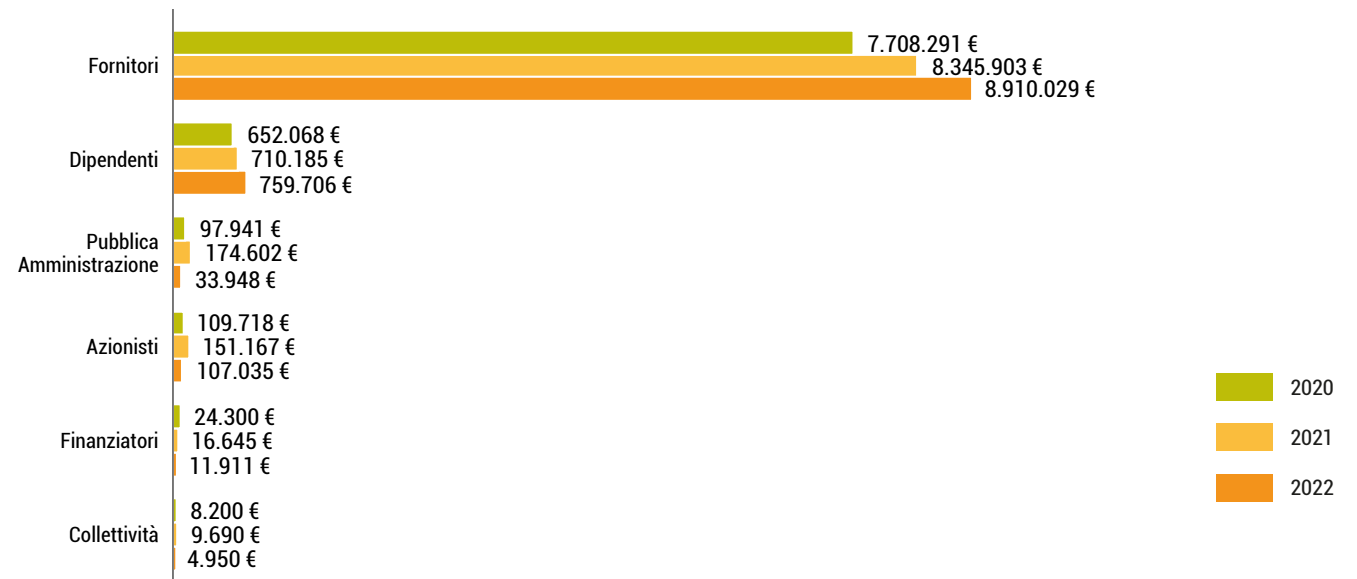
VALORE ECONOMICO GENERATO - 2022



VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AGLI STAKEHOLDER - 2022



VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AGLI STAKEHOLDER - TREND



## 4.5. I FORNITORI DI A.S.E.R.

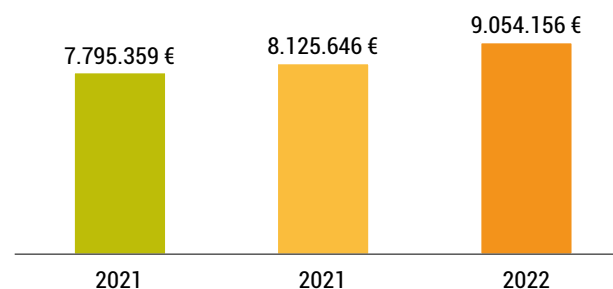
Il valore delle forniture nel 2022 è pari a **9 milioni di euro**, in progressivo aumento nel triennio 2020-2022 (+16,10% dal 2020).

Anche nel 2022, l'azienda si è avvalsa per la massima parte (97,5%) di **fornitori del territorio lombardo**.

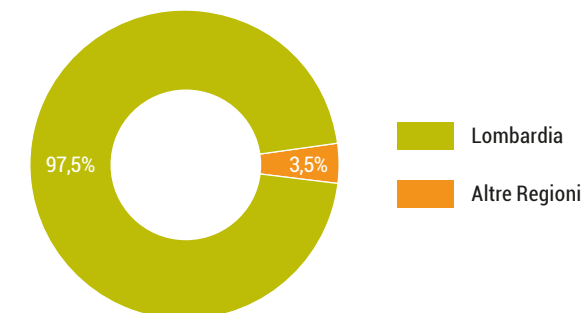


| Valore forniture per provenienza geografica | 2020                  | 2021                  | 2022                  |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Lombardia                                   | 7.465.939,48 €        | 7.884.549,47 €        | 8.824.960,14 €        |
| Altre Regioni                               | 329.419,69 €          | 241.096,76 €          | 229.195,88 €          |
| <b>Totale</b>                               | <b>7.795.359,17 €</b> | <b>8.125.646,23 €</b> | <b>9.054.156,02 €</b> |

VALORE DELLE FORNITURE (€)



VALORE FORNITURE PER PROVENIENZA GEOGRAFICA - 2022



## PROGETTO

# AFFIDAMENTO AD ENTI DEL TERZO SETTORE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA TRASPORTO, RECUPERO E SMALTIMENTO DEI RIFIUTI TESSILI

## OBIETTIVO

Affidare il servizio di raccolta e recupero della frazione tessile a un Ente del Terzo Settore.

## PERIODO DI RIFERIMENTO

2022

## COSTO DEL PROGETTO

Trattandosi di contratto attivo, l'appaltatore riconoscerà ad A.Se.R un corrispettivo €/kg a fronte dei quantitativi di rifiuti raccolti sul territorio comunale. Il valore della gara è di 10 mila euro.

## DESCRIZIONE

In seguito all'obbligo di attivare sistemi di raccolta differenziata della frazione tessile<sup>29</sup>, si rende necessario procedere all'affidamento del servizio, strutturando le attività di raccolta di tale frazione di rifiuto e perseguendo obiettivi ambientali, sociali e assistenziali.

In un'ottica di promozione umana e integrazione sociale, la gara indetta per l'affidamento del servizio, è indirizzata a operatori economici qualificati come cooperative sociali<sup>30</sup>, che hanno la caratteristica principale di promuovere l'inclusione lavorativa di persone svantaggiate, che altrimenti rimarrebbero escluse dal mercato del lavoro. L'operatore economico che risulterà aggiudicatario della gara sarà il partner di A.Se.R su questa attività.

<sup>29</sup> Alla luce delle modifiche apportate alla Parte IV del D.lgs 3 aprile 2006, n. 152 (Testo Unico Ambientale) dal D.lgs nr. 116/2020

<sup>30</sup> In conformità al dettato normativo dell'art. 112 del D.lgs. 50/2016



## 4.5.1. QUALIFICA E ALBO DEI FORNITORI

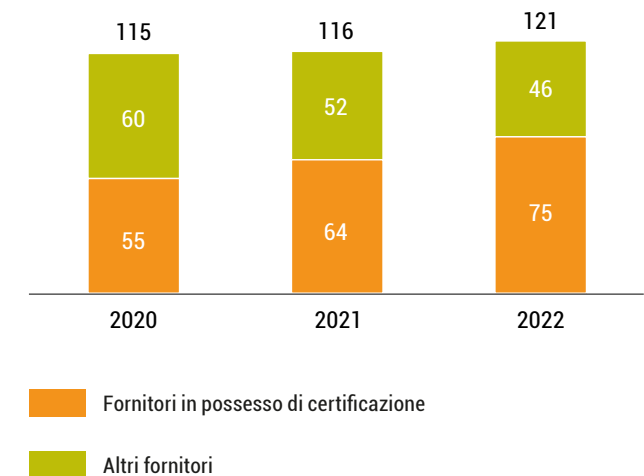
A.Se.R, nella selezione dei fornitori con cui lavorare per lo svolgimento delle proprie attività, predilige **fornitori in possesso di certificazione di qualità o di gestione ambientale** e che dimostrino di perseguire la qualità come obiettivo dell'organizzazione.

Nel triennio 2020-2022, **la percentuale di fornitori in possesso di certificazione rispetto al totale dei fornitori utilizzati da A.Se.R è cresciuta**, passando dal **55%** del 2021 al **62%** del 2022.

A.Se.R ha da tempo predisposto<sup>31</sup> 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, con l'obiettivo di soddisfare le esigenze organizzative e di funzionamento.

Per le **procedure di acquisizione**, la struttura aziendale utilizza 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.

FORNITORI IN POSSESSO DI CERTIFICAZIONE



<sup>31</sup> Ai sensi del decreto legislativo 50/2016 - Codice dei contratti pubblici.



**5.** GRI CONTENT INDEX

# GRI CONTENT INDEX

| GRI Standard                         | Standard  | Pagina/Risposta diretta  |
|--------------------------------------|---|--|
| <b>GRI 102: Informativa Generale</b> |   |  |
| 102-1                                | Nome dell'organizzazione  | pp. 2; 6   |
| 102-2                                | Attività, brand, prodotti e servizi                                     | pp. 9 - 16   |
| 102-3                                | Localizzazione della sede principale                                    | Rho (MI) - Via Martiri della Libertà, 4  |
| 102-4                                | Localizzazione delle attività   | pp. 9-10   |
| 102-5                                | Assetto proprietario e forma legale                                     | pp. 17-20  |
| 102-6                                | Mercati serviti   | pp. 9 - 16   |
| 102-7                                | Dimensione dell'organizzazione  | p. 5   |
| 102-8                                | Informazioni sui dipendenti e altri lavoratori                          | pp. 45-47  |
| 102-9                                | Supply chain  | pp. 81-83  |
| 102-12                               | Attività esterne  | pp. 51-52  |
| 102-14                               | Dichiarazione dell'alto dirigente responsabile delle decisioni          | p. 2   |
| 102-16                               | Valori, principi, standard e norme di comportamento                     | pp. 6-7; 17-20   |
| 102-18                               | Struttura di governo  | pp. 17-20  |
| 102-40                               | Elenco dei gruppi di stakeholder  | p. 21  |
| 102-41                               | Contratti collettivi  | -  |
| 102-43                               | Approccio all'attività di coinvolgimento degli stakeholder              | pp. 23-24  |
| 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. 3   |
| 102-48                               | Rettifiche alle informazioni  | Rifiuti raccolti 2020 (p. 53); Tasso di raccolta differenziata 2020 e 2021 (p. 54); Kg di rifiuti differenziati (p. 54); Valore economico distribuito agli stakeholder (fornitori) 2020 e 2021 (p. 72) |
| 102-49                               | Modifiche nella rendicontazione   | Emissioni  |
| 102-50                               | Periodo di riferimento della rendicontazione                            | 2022   |
| 102-51                               | Data del report più recente   | 2021   |
| 102-52                               | Ciclo di rendicontazione  | Annuale  |
| 102-54                               | Dichiarazioni sulla rendicontazione in accordo con gli Standard GRI     | p. 3   |
| 102-55                               | GRI Content Index   | pp. 85-86  |

| GRI Standard   | Standard   | Pagina/Risposta diretta |
|--|--|-------------------------|
| <b>GRI 200: Dimensione Economica</b>                 |  |                         |
| <b>GRI 201: Performance economica</b>                |  |                         |
| 201-1  | Valore economico direttamente generato e distribuito                             | pp. 79-80               |
| <b>GRI 203: Impatti economici indiretti</b>          |  |                         |
| 203-1  | Investimenti infrastrutturali e servizi forniti                                  | p. 78                   |
| <b>GRI 204: Politiche di approvvigionamento</b>      |  |                         |
| 204-1  | Proporzione di spesa a fornitori locali  | p. 81                   |
| <b>GRI 205: Anticorruzione</b>                       |  |                         |
| 205-2  | Comunicazione e formazione su politiche e procedure in materia di anticorruzione | pp. 28-29               |
| <b>GRI 300: Dimensione Ambientale</b>                |  |                         |
| <b>GRI 302: Energia</b>                              |  |                         |
| 302-1  | Energia consumata all'interno dell'organizzazione                                | p. 70                   |
| 302-2  | Energia consumata al di fuori dell'organizzazione                                | pp. 70-71               |
| 302-4  | Riduzione del consumo di energia   | pp- 70-71               |
| <b>GRI 303: Acqua e scarichi idrici</b>              |  |                         |
| 303-1  | Interazione con l'acqua come risorsa condivisa                                   | n.d.                    |
| <b>GRI 304: Biodiversità</b>                         |  |                         |
| 304-2  | Impatti significativi di attività, prodotti e servizi sulla biodiversità         | pp. 64-66; 71           |
| <b>GRI 305: Emissioni</b>                            |  |                         |
| 305-1  | Emissioni dirette di gas ad effetto serra (GHG) - Scopo 1                        | p. 73                   |
| 305-2  | Emissioni indirette di gas ad effetto serra (GHG) - Scopo 2                      | p. 73                   |
| 305-4  | Intensità delle emissioni di gas ad effetto serra (GHG)                          | p. 73                   |
| <b>GRI 306: Acque reflue e rifiuti</b>               |  |                         |
| 306-2  | Rifiuti per tipologia e per metodo di smaltimento                                | pp. 57-69               |
| 306-4  | Trasporto di rifiuti pericolosi  | p. 64                   |
| <b>GRI 308: Valutazione ambientale dei fornitori</b> |  |                         |
| 308-1  | Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali           | p. 83                   |

**GRI 400: Dimensione Sociale****GRI 401: Occupazione**

|       |                                      |       |
|-------|--------------------------------------|-------|
| 401-1 | Nuove assunzioni e tasso di turnover | p. 47 |
|-------|--------------------------------------|-------|

**GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro**

|       |   |       |
|-------|---|-------|
| 403-1 | Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro | p. 49 |
|-------|---|-------|

|       |   |       |
|-------|---|-------|
| 403-5 | Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro | p. 49 |
|-------|---|-------|

|       |                      |       |
|-------|----------------------|-------|
| 403-9 | Infortuni sul lavoro | p. 49 |
|-------|----------------------|-------|

**GRI 404: Istruzione e formazione**

|       |  |       |
|-------|--|-------|
| 404-1 | Ore medie di formazione annuale per dipendente | p. 49 |
|-------|--|-------|

**GRI 405: Diversità e pari opportunità**

|       |  |              |
|-------|--|--------------|
| 405-1 | Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti | p. 17-20; 47 |
|-------|--|--------------|

**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 | pp. 51-52 |
|-------|---|-----------|

|       |   |           |
|-------|---|-----------|
| 413-2 | Attività con impatti negativi, potenziali e attuali significativi sulle comunità locali | pp. 55-73 |
|-------|---|-----------|

**GRI 414: Valutazione sociale dei fornitori**

|       |  |        |
|-------|--|--------|
| 414-1 | Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali | pp. 83 |
|-------|--|--------|





Consulenza di progetto a cura di



# ASERSPA.NET

Via Martiri della Libertà, 4  
20017 Rho (MI) - Italy

02.9399891

800.756.346

[tecnico@aserspa.net](mailto:tecnico@aserspa.net)

