

# BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2021



# INDICE

## LETTERA AGLI STAKEHOLDER

## GUIDA ALLA LETTURA

### 1. IDENTITÀ E GOVERNANCE

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

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

#### 1.3. VALORI

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

#### 1.5. AREE DI ATTIVITÀ

##### 1.5.1. RACCOLTA DEI RIFIUTI

##### 1.5.2. SPAZZAMENTO

##### 1.5.3. APPLICAZIONE E RISCOSSIONE DELLA TARI

##### 1.5.4. IGIENE URBANA

#### 1.6. GOVERNANCE

##### 1.6.1. ASSEMBLEA DEI SOCI

##### 1.6.2. CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

##### 1.6.3. ORGANISMO DI VIGILANZA

##### 1.6.4. COLLEGIO SINDACALE

##### 1.6.5. REVISORE LEGALE

#### 1.7. SOSTENIBILITÀ, ETICA E INTEGRITÀ

##### 1.7.1. LA SOSTENIBILITÀ PER A.SE.R

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

##### 1.7.3. LA MATRICE DI MATERIALITÀ

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

##### 1.7.5. STRUMENTI DI GOVERNANCE

##### 1.7.6. MODELLO ORGANIZZATIVO 231

##### 1.7.7. CODICE ETICO

##### 1.7.8. PIANO DI PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE E DELLA TRASPARENZA (PPCT)

##### 1.7.9. RATING DI LEGALITÀ

##### 1.7.10. POLITICA GENERALE SULLA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

##### 1.7.11. IL SISTEMA AZIENDALE DI GESTIONE DELLA QUALITÀ

### 2. DIMENSIONE SOCIALE

#### 2.1. CLIENTI

#### 2.2. TARIFFA RIFIUTI

#### 2.3. QUALITÀ DEL SERVIZIO E SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

##### 2.3.1. CUSTOMER SATISFACTION

2

3

4

5

6

7

9

10

11

13

16

17

18

18

19

20

21

21

22

22

23

24

26

29

29

30

30

31

31

32

33

35

38

41

41

##### 2.3.2. RECLAMI E SEGNALAZIONI

##### 2.3.3. CONTROLLI

##### 2.3.4. COMUNICAZIONE

#### 2.4. LE PERSONE CHE LAVORANO PER A.SE.R.

##### 2.4.1. PROFILO DEL PERSONALE

##### 2.4.2. LA SELEZIONE DEL PERSONALE

##### 2.4.3. LA FORMAZIONE

##### 2.4.4. SALUTE E SICUREZZA

##### 2.4.5. WELFARE

#### 2.5. PROGETTI PER LA COMUNITÀ E IL TERRITORIO

### 3. DIMENSIONE AMBIENTALE

#### 3.1. POLITICA AMBIENTALE

##### 3.1.1. IL QUADRO NORMATIVO

#### 3.2. QUALITÀ E GESTIONE DEI RIFIUTI

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

##### 3.2.2. IL PARCO MEZZI DI A.SE.R.<sup>15</sup>

##### 3.2.3. LO SMALTIMENTO DEI RIFIUTI

##### 3.2.4. L'INTERMEDIAZIONE DEI RIFIUTI

##### 3.2.5. LA PIATTAFORMA ECOLOGICA

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

#### 3.3. ECONOMIA CIRCOLARE

#### 3.4. GESTIONE ENERGETICA, EFFICIENTAMENTO ENERGETICO ED EMISSIONI IN ATMOSFERA

##### 3.4.1. CONSUMI ENERGETICI

##### 3.4.2. ENERGIA DA FONTI RINNOVABILI

##### 3.4.3. EMISSIONI E LOTTA AL CAMBIAMENTO CLIMATICO

### 4. DIMENSIONE ECONOMICA

#### 4.1. ANDAMENTO DEL MERCATO E PRINCIPALI AVVENIMENTI DEL 2021

#### 4.2. EVOLUZIONE PREVEDIBILE DELLA GESTIONE

#### 4.3. ANDAMENTO ECONOMICO-FINANZIARIO

#### 4.4. INVESTIMENTI

#### 4.5. VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO

#### 4.6. I FORNITORI DI A.SE.R.

##### 4.6.1. QUALIFICA E ALBO DEI FORNITORI

### 5. GRI CONTENT INDEX

#### GRI CONTENT INDEX

43

44

44

45

47

48

48

49

49

50

52

54

55

56

56

63

65

67

68

69

70

71

71

72

73

74

76

77

78

79

80

82

83

84

85

## LETTERA AGLI STAKEHOLDER

Con questa seconda edizione del Bilancio di Sostenibilità abbiamo operato per **far crescere il nostro processo di rendicontazione**. Lo abbiamo fatto innanzitutto a livello relazionale, implementando un **processo di ascolto e di dialogo con i nostri Stakeholder**, coinvolti sull'identificazione dei principali temi strategici, rilevanti per la sostenibilità di A.Se.R.

Per una società come A.Se.R che svolge un importante servizio pubblico è fondamentale dare evidenza del proprio operato e del valore prodotto per territorio e comunità con continuità ed efficacia. **La Società lavora per migliorare e innovare le sue prestazioni** sia in termini di salvaguardia delle risorse naturali che di sviluppo del capitale sociale ed economico del territorio, tramite importanti progetti e investimenti.

Il **Bilancio di Sostenibilità** misura e comunica attività, progetti e operazioni di maggiore rilievo restituendo a stakeholder e collettività i risultati prodotti.

Fondamentale per mantenere un servizio di qualità la **centralità del benessere e della professionalità dei nostri dipendenti**, che ogni giorno permettono di raggiungere importanti obiettivi grazie al grande impegno e senso di appartenenza. Anche per questo, ci impegniamo costantemente ad assicurare un clima aziendale sereno e stimolante, a tutela della salute e della sicurezza, e una costante crescita personale e professionale.

Infine, è importante dare evidenza dell'impegno che ha caratterizzato il nostro agire nell'ultimo periodo: gli **investimenti nella digitalizzazione**. Questi ci hanno permesso di dotarci di strumenti efficaci ed evoluti, volti a garantire il dialogo e l'ascolto delle esigenze dei cittadini - anche da remoto - e la diffusione e promozione, in tutte le sue forme, del nostro agire sostenibile.

La Società A.Se.R S.p.A.



## GUIDA ALLA LETTURA

Il Bilancio di Sostenibilità 2021 di A.Se.R è l'esito di un percorso di analisi e verifica interna di come la sostenibilità orienti scelte, attività e servizi dell'azienda, con l'obiettivo di **misurare e comunicare ai diversi stakeholder il valore ambientale**, sociale ed economico prodotto.

Il Bilancio di Sostenibilità – arrivato alla seconda edizione – è stato elaborato secondo il metodo Refe Rendersi conto per rendere conto® e costruito in coerenza con lo standard di rendicontazione GRI – Global Reporting Iniziative. La principale novità di quest'anno è la costruzione della **prima matrice di materialità**, con il coinvolgimento degli stakeholder interni ed esterni.

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

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

**La dimensione economica:** quest'ultima sezione presenta - dopo una breve descrizione dell'andamento del mercato e dell'andamento economico finanziario dell'azienda – la performance economica in termini di valore economico generato, distribuito e trattenuto. La sezione procede con l'illustrazione del Piano degli investimenti, dando evidenza ai principali interventi in corso o conclusi nel 2021 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, 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



**39.546**  
utenze attive



**13** dipendenti



**304 ore**  
di formazione



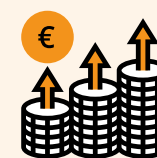
**26.841.090**  
kg di rifiuti raccolti



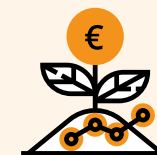
**72,4%** percentuale  
di raccolta differenziata



**855,03 tCO<sub>2</sub>e**  
emissioni di gas serra



**10.149.496 €**  
valore economico generato



**151.167 €**  
utile dell'esercizio



**97%** forniture sul  
territorio lombardo

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

A.Se.R - Azienda Servizi del Rhodense, a prevalente capitale pubblico, è stata costituita nel 2005 dal **Comune di Rho**.

Dal 2014 ha come partner la società privata Econord SpA che detiene il 33% del capitale.

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

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



A.Se.R nell'erogazione del Servizio si impegna a rispettare i **principi di eguaglianza dei diritti e di non discriminazione** degli utenti per motivi di sesso, razza, lingua, religione e opinione politica.

### CONTINUITÀ



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

### EFFICACIA, EFFICIENZA ED ECONOMICITÀ



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

### IMPARZIALITÀ



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

### 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.

### PROFESSIONALITÀ, GENTILEZZA E CORTESIA



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



### SALUTE E SICUREZZA



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

### VALORIZZAZIONE DEL TERRITORIO



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

### EFFICACIA, EFFICIENZA ED ECONOMICITÀ



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

### TUTELA DELL'AMBIENTE



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

### ATTENZIONE ALLA PERSONA



A.Se.R pone grande attenzione nei confronti della **centralità della persona**, intesa sia come dipendente che come cittadino - primo utilizzatore del servizio. In particolare, questa **cura per la dimensione interna** dell'azienda, si traduce in qualità del luogo di lavoro e dei rapporti interpersonali.

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

A seguito della gara ad evidenza pubblica per la scelta del socio privato, **nasce A.Se.R SpA**, operativa nello svolgimento dei servizi di igiene urbana dal 2005. L'azionariato della Società è detenuto dal Comune di Rho (parte pubblica) per il 67% e, originariamente, da Manutencoop Servizi Ambientali Spa Bologna (socio privato) per il rimanente 33%.

A.Se.R S.p.A. sottoscrive la convenzione per l'applicazione e riscossione della **Tariffa d'Igiene Ambientale** (oggi TARI), con l'Amministrazione comunale.

L'azienda progetta e realizza il servizio di igiene urbana nel **quartiere FIERA MILANO SPA** di Rho.

Il 30 settembre 2009 viene sottoscritto l'atto di cessione dell'azienda Manutencoop Servizi Ambientali Spa in favore della società Aimeri Ambiente Srl e, con effetto dal 14 dicembre 2009, **Aimeri Ambiente Srl ha assunto diritti ed obblighi della Manutencoop Servizi Ambientali Spa**, ivi compresi quelli in essere con A.Se.R SpA.

Si avvia il passaggio per il comune di Rho al **sistema di raccolta domiciliare** per la frazione indifferenziata dei rifiuti, abolendo i contenitori stradali.

Dal 1° luglio 2014, a seguito del trasferimento della partecipazione azionaria detenuta dalla Aimeri Ambiente Srl, la società **Econord SpA è divenuta socio privato in A.Se.R**, subentrando nella posizione operativa riconosciuta da statuto a tale figura societaria.

2004 •

2006 •

2007 •

2009 •

2012 •

2014 •

2021 •

Con l'obiettivo di rendere sempre più fruibili i servizi ai cittadini, nell'ambito di un più ampio progetto di evoluzione degli strumenti digitali messi a disposizione degli utenti, l'Azienda ha realizzato una **nuova interfaccia grafica del proprio sito internet**, in linea con il modello web dell'Amministrazione comunale e ha **attivato il sistema di pagamento PagoPA**.

2020 •

Con l'avvento dell'emergenza sanitaria COVID-19, tutte le risorse aziendali sono state impegnate nel garantire efficacia, efficienza e sostenibilità nella gestione operativa. In questo delicato frangente, **se pur in presenza delle oggettive criticità connesse all'emergenza pandemica, l'Azienda ha mantenuto i consueti standard quali-quantitativi** delle prestazioni e l'equilibrio economico finanziario, grazie al proprio modello di gestione caratteristico e flessibile che ha dimostrato la propria resilienza.

2018 •

Viene **modificato il servizio di raccolta differenziata del vetro**, passando dalla modalità stradale a campane al sistema di raccolta domiciliare.

2017 •

**A.Se.R completa la Piattaforma Comunale**, in via Sesia 21/23, per la raccolta differenziata dei rifiuti urbani, attrezzata con un sistema di accesso automatizzato.

2015 •

Avvio della **collaborazione con la società AMSA SPA** per i servizi di igiene urbana sul sito espositivo di EXPO 2015, dove A.Se.R è stata impegnata nelle prestazioni di spazzamento meccanizzato dell'area.

## 1.5. AREE DI ATTIVITÀ

A.Se.R opera su tutto il territorio di Rho. Le aree di attività sono molteplici e i **principali servizi** sono:



**RACCOLTA  
RIFIUTI**



**SPAZZAMENTO**



**APPLICAZIONE E  
RISCOSSIONE TARI**



**IGIENE  
URBANA**



## 1.5.1. RACCOLTA DEI RIFIUTI

Il servizio di raccolta dei rifiuti riguarda **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.

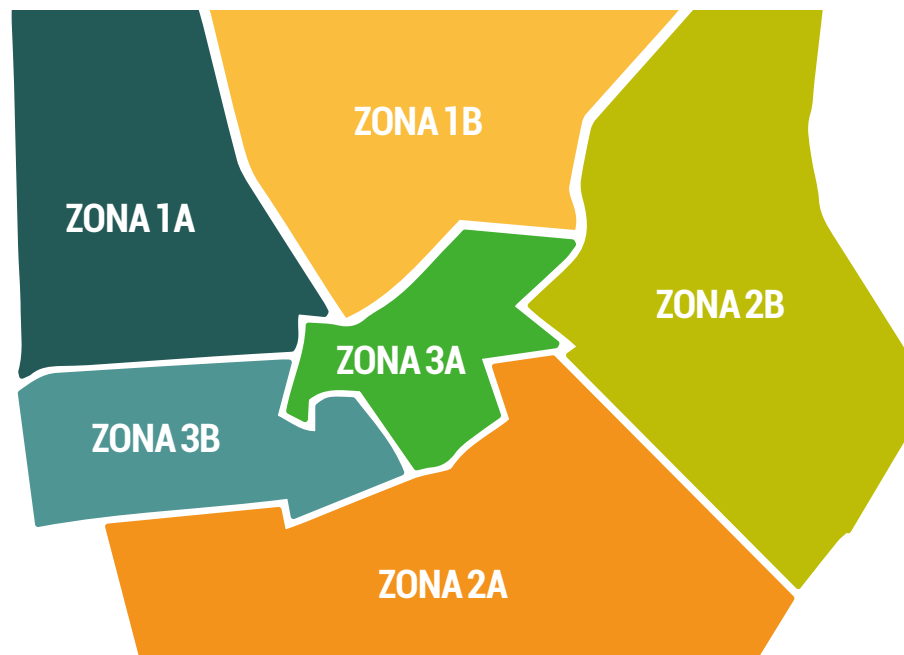
I servizi di raccolta sul territorio vengono effettuati con la **modalità porta a porta** tranne alcuni servizi residuali, che prevedono la raccolta stradale.

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.

In aggiunta a queste aree è stata istituita una zona “super centro” (vie Castelli Fiorenza, Garibaldi, Madonna, Matteotti, Largo Mazzini, Pomè e Piazza San Vittore) in cui il servizio di raccolta rifiuti urbani avviene direttamente all’interno dei cortili.

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. Una scelta per **valorizzare le aree del centro storico di maggior pregio** che è anche frutto di una riorganizzazione della raccolta, proposta nel 2019 dal tavolo di lavoro attivato dall’Amministrazione Comunale, da A.Se.R e dall’Associazione Commercianti di Rho.

ZONE DI RACCOLTA DEI RIFIUTI



**51.000**  
abitanti serviti, suddivisi in  
circa 23.000 nuclei familiari



**3.770**  
utenze non  
domestiche

## RACCOLTA FRAZIONE SECCA RESIDUA (INDIFFERENZIATO)

La frazione secca residua (indifferenziato<sup>1</sup>) è composta dai **rifiuti urbani non recuperabili**. Dopo la raccolta, questi rifiuti vengono trasportati per la **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 scaricati presso **impianti autorizzati**, in prossimità del territorio comunale.

Una scelta in ottica di **sostenibilità** che consente di limitare il raggio di percorrenza dei veicoli e quindi di ottimizzare tempi e costi (economici e ambientali).

La partnership, in questa fase, con **Econord SpA** (azienda dotata di un'adeguata rete di impianti e in grado di garantire un modello di trattamento dei rifiuti) è in questo senso strategica.

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

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

- **servizio ordinario**, analogo a quello reso in Città, per i periodi senza eventi espositivi;

- **servizio dedicato**, programmato secondo il calendario di eventi e manifestazioni. Il servizio prevede la raccolta, il trasporto e lo smaltimento dei rifiuti prodotti durante le fasi di mobilitazione, evento e smobilitazione. Nel 2020 l'attività straordinaria è stata completamente sospesa a causa dell'emergenza Covid e ripresa nei mesi di settembre/ottobre.



<sup>1</sup> CER 200301.

## 1.5.2. SPAZZAMENTO

Il servizio di spazzamento stradale è gestito da A.Se.R ed effettuato dal proprio socio operativo. Il servizio è progettato sulla **base dei livelli di frequentazione delle diverse aree urbane e al pregio delle zone.**

Per garantire elevati livelli di qualità del servizio è necessario creare un **sistema di relazioni virtuose con i cittadini e con tutte le attività che impattano sul territorio** (la manutenzione stradale, del verde pubblico, delle infrastrutture e degli edifici che si affacciano sulla pubblica via etc..).

Nel comune di Rho inoltre ci sono scuole, ospedali, stazioni, uffici territoriali, siti produttivi che attraggono persone anche dai territori vicini e aumentano la frequentazione della Città ben al di là del numero di residenti effettivi.

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

Il servizio di spazzamento è rivolto alla rimozione di:

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

Le attività principali comprendono:

- **svuotamento dei cestini** portarifiuti e la sostituzione dei sacchetti (forniti da A.Se.R);
- **raccolta delle foglie** (con predisposizione di 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.

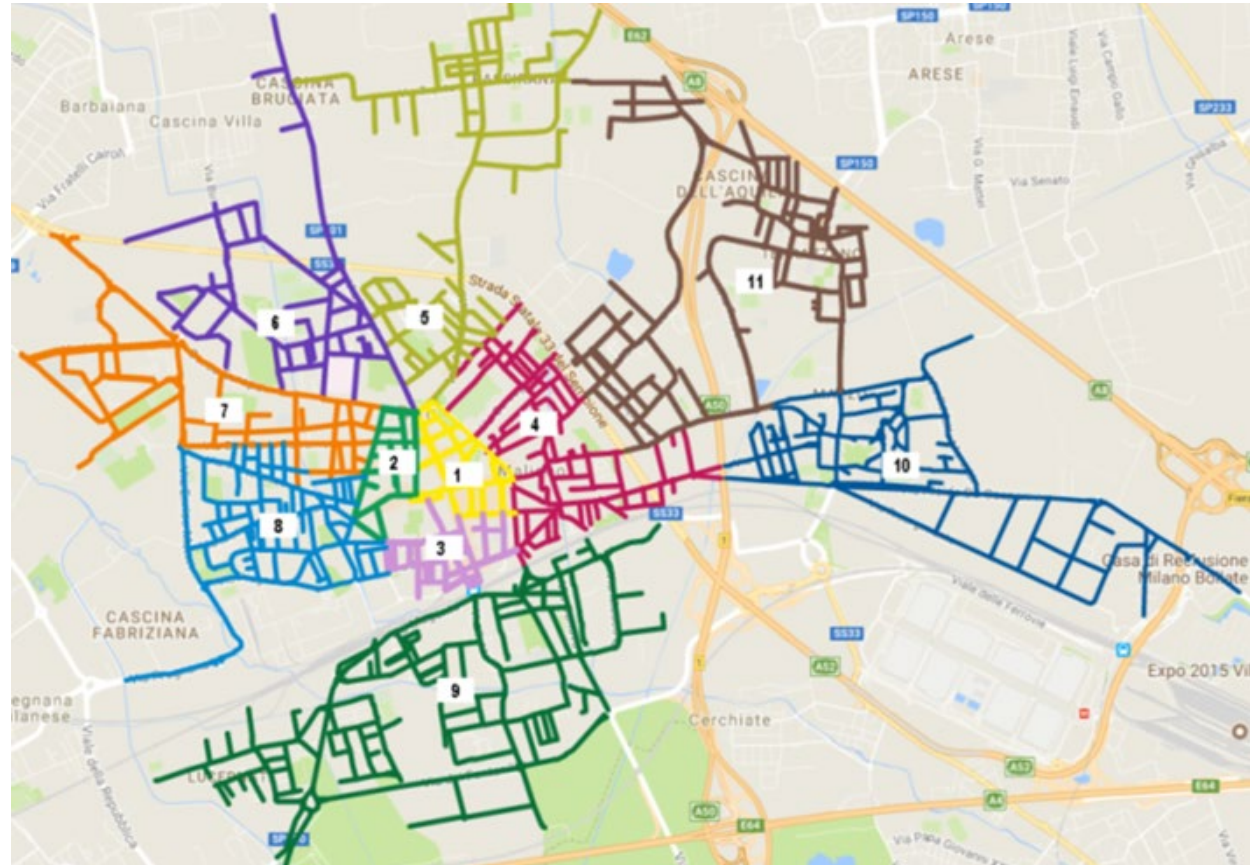


## SPAZZAMENTO MANUALE

A seguito della riorganizzazione generale del servizio, l'attività di spazzamento manuale è guidata da 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 assegnata ad un operatore responsabile che si occupa di mantenere un buon livello di pulizia generale su tutta l'area.



## SPAZZAMENTO MECCANIZZATO

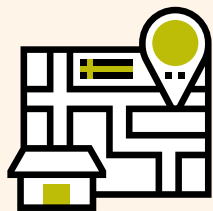
Nel 2020, per far fronte ad alcune criticità è stato **rivisto il programma di spazzamento**: sono stati **introdotti mezzi più efficaci, versatili e di agevole impiego** e sono state modificate le frequenze di servizio al fine di razionalizzare le risorse impiegate.

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

I cambiamenti della viabilità cittadina degli ultimi anni hanno accentuato alcune criticità già presenti quali: dimensioni delle carreggiate troppo strette, vetture parcheggiate e traffico veicolare.

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

Nel 2021 sono stati consolidati gli interventi predisposti nell'anno precedente.



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

## PULIZIA MERCATI E MANIFESTAZIONI

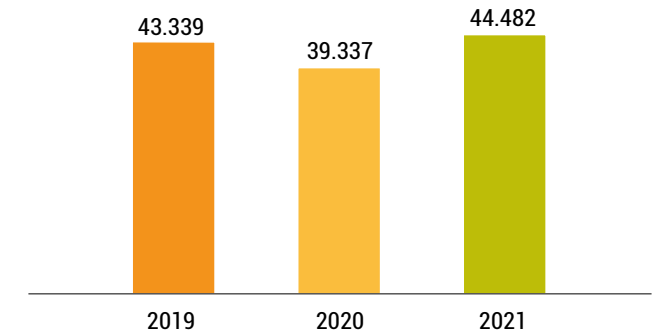
A.Se.R si occupa anche della **pulizia del suolo e della rimozione dei rifiuti dalle aree dove si svolgono mercati rionali, fiere e altre manifestazioni temporanee**, secondo programmi di volta in volta comunicati dagli uffici comunali. Le operazioni di pulizia vengono effettuate dopo la conclusione 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 più antichi d'Italia.

## PIATTAFORMA ECOLOGICA

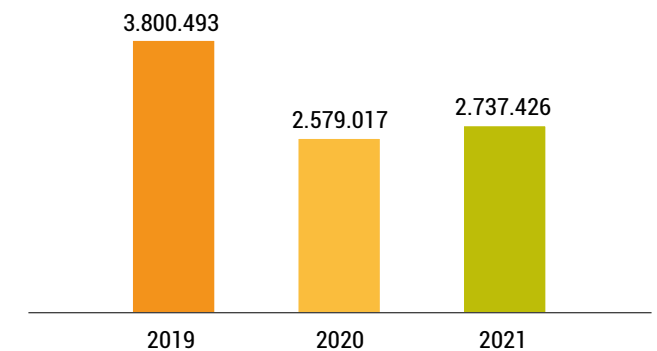
La **Piattaforma Comunale per la raccolta differenziata** dei rifiuti urbani della Città di Rho di via Sesia 21/23, risponde all'esigenza del Comune di Rho di razionalizzare il deposito dei rifiuti. La Piattaforma è una struttura di servizio dove, le utenze domestiche e non domestiche, nel rispetto e nei limiti previsti delle normative, possono **depositare quei materiali che per qualità o quantità non è possibile smaltire attraverso il circuito di raccolta stradale e domiciliare**. L'impianto ha l'obiettivo di creare una relazione continuativa fra il gestore e chi usufruisce del servizio. Si vuole **indirizzare i comportamenti degli utenti** e contribuire all'eliminazione o alla riduzione dell'abbandono incontrollato dei rifiuti su suolo pubblico.

**Nel 2021 il numero di accessi è tornato ad aumentare**, superando i livelli registrati nel 2019. Anche i rifiuti medi (in kg) depositati nella piattaforma sono aumentati, a dimostrazione che le fasi più critiche dovute all'emergenza sanitaria dovrebbero essere state superate.

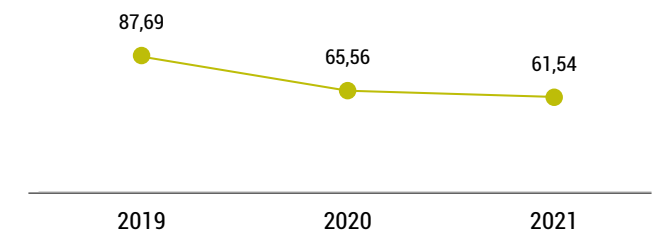
## ACCESSI ALLA PIATTAFORMA ECOLOGICA



## KG DI RIFIUTI CONFERITI



## MEDIA DI RIFIUTI CONFERITI PER ACCESSO (KG)





### 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. Attività proseguita nel 2021 nel rispetto dei tempi e delle prescrizioni dettate dal Regolamento comunale di applicazione della TARI.

Per l'anno di riferimento 2021, di concerto con l'Amministrazione comunale, è stata attuata una **riduzione tariffaria in favore delle utenze non domestiche** interessate dalle chiusure obbligatorie o dalle restrizioni nell'esercizio delle rispettive attività in ragione del persistere dell'emergenza pandemica da COVID-19.

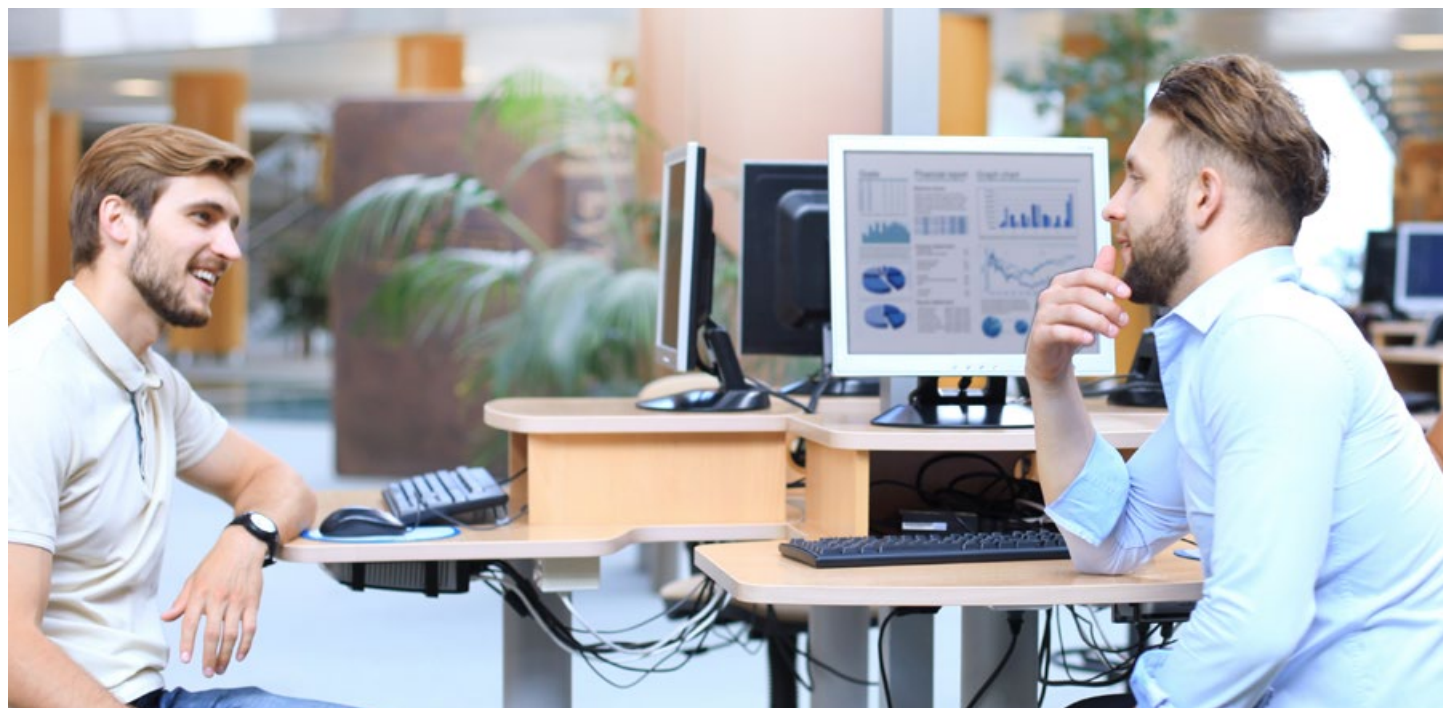
Il provvedimento attuativo del beneficio ha inoltre disposto il differimento al mese di novembre 2021 dell'emissione del ciclo di fatturazione del terzo quadrimestre 2021, verso tutte le utenze non domestiche.

L'Amministrazione comunale ha poi delineato, in condivisione con la Società, i **criteri di riconoscimento delle agevolazioni sociali alle utenze domestiche in condizione di disagio economico**, innalzando i requisiti d'accesso al beneficio in relazione alle maggiori risorse disponibili derivanti dallo stato emergenziale da COVID-19.

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

L'attività di lotta all'evasione è gestita da A.Se.R, che si avvale del supporto del soggetto concessionario che si occupa della riscossione.

In particolare, 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**.



## 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 abbandonati sul territorio comunale – qualora i rifiuti dovessero presentare caratteristiche di potenziale pericolo – l'Azienda procede con la **messa in sicurezza dei materiali** tramite ditte specializzate, **in attesa dell'avvio dello smaltimento**. In caso i rifiuti risultino non pericolosi, effettua 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**: sacchi per la raccolta della frazione secca (indifferenziato) e dei cassonetti per le raccolte differenziate. Dal 2017 per le utenze che non dispongono di raccolta centralizzata, la distribuzione dei sacchi arancioni (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 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 può essere richiesto utilizzando tutti gli strumenti di contatto del servizio clienti. Il servizio è a pagamento, ad eccezione di utenti di età superiore ai 70 anni, disabili o con disagio economico. 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 presenti nei contenitori 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>2</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

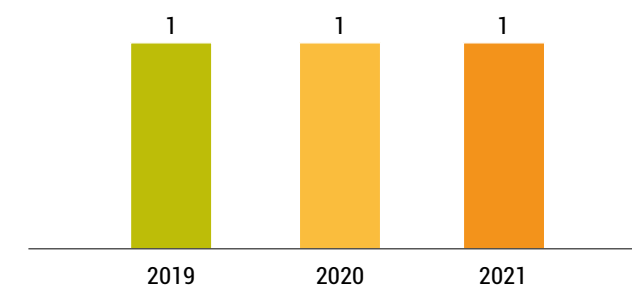
Componenti	Percentuale partecipazione
Comune di Rho	67% del capitale sociale
Econord Spa	33% del capitale sociale

#### FUNZIONI E ATTIVITÀ

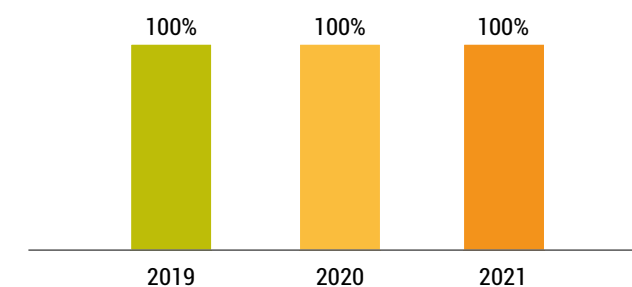
L'Assemblea dei Soci esercita i poteri che le sono attribuiti dallo Statuto sociale e dalla legge.

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

#### NUMERO DI RIUNIONI



#### TASSO DI PARTECIPAZIONE



<sup>2</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	Note
<b>Massimo Orlandi</b> – Presidente	Nominati in data 18/09/2018.
<b>Tommaso Di Paolo</b> – Amministratore Delegato	AD nominato in data 17/04/2020.
<b>Silvia Re</b> - Consigliere	L'organo formalmente in carica fino all'approvazione del bilancio 2020 è in regime di prorogatio.

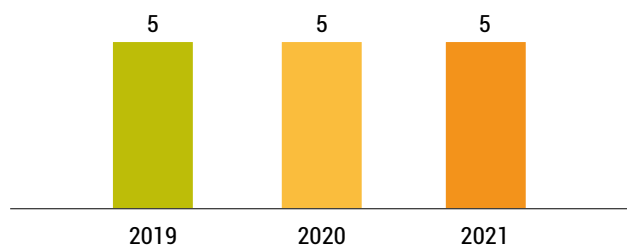
### FUNZIONI E ATTIVITÀ

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.

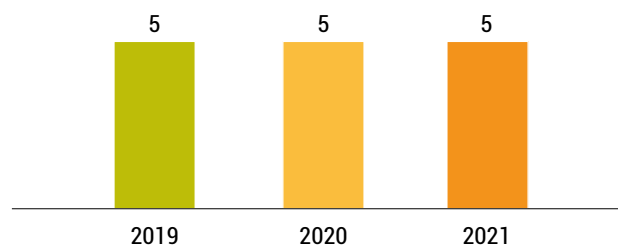
Nomina al proprio interno un Amministratore Delegato, che esercita le funzioni e i poteri che sono statutariamente previsti per la carica, che ricopre allo stato la funzione di Coordinatore Operativo.

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.

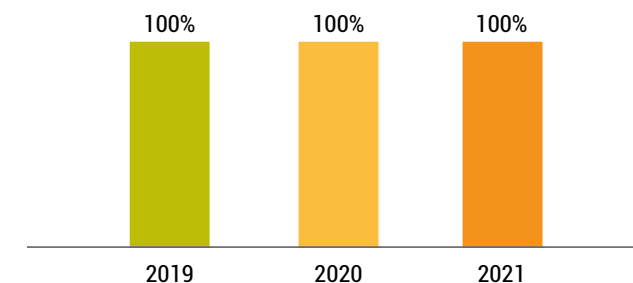
NUMERO DI RIUNIONI



NUMERO DI DELIBERE



TASSO DI PARTECIPAZIONE



### 1.6.3. ORGANISMO DI VIGILANZA

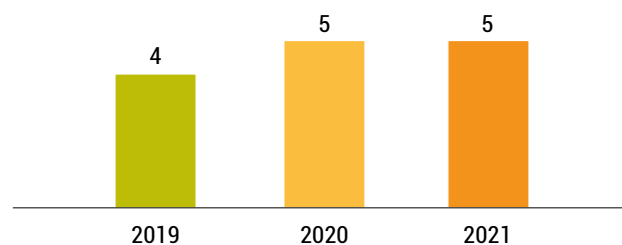
Componenti	Norme di riferimento
Mauro Lacroce Alberto Garavaglia Annalisa Fadini	D.lgs. nr. 231/2001

#### FUNZIONI E ATTIVITÀ

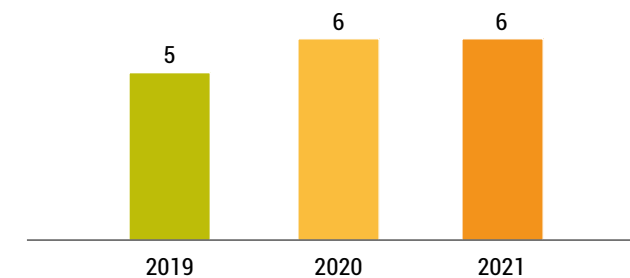
Organo collegiale **autonomo e indipendente**, che vigila sul funzionamento e l'osservanza del Modello di organizzazione, gestione e controllo e ne cura l'aggiornamento.

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



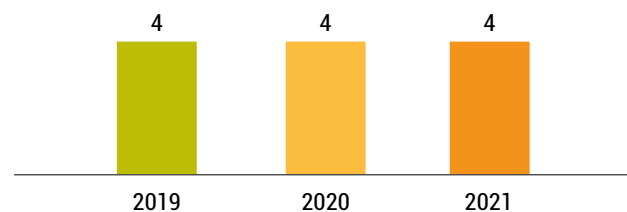
VERBALI E RELAZIONI DI ATTIVITÀ



## 1.6.4. COLLEGIO SINDACALE

Componenti	Carica
Lorenzo Gomiero	Presidente
Antonella Licata	Sindaco effettivo
Fabio Maria Palmieri	Sindaco effettivo

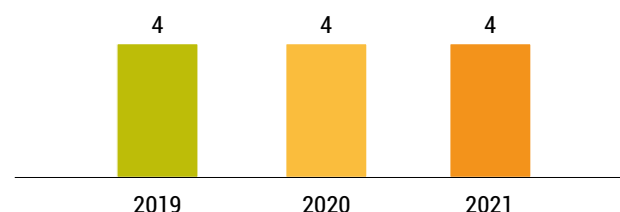
### NUMERO DI RIUNIONI



### FUNZIONI E ATTIVITÀ

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

### VERBALI E RELAZIONI DI ATTIVITÀ



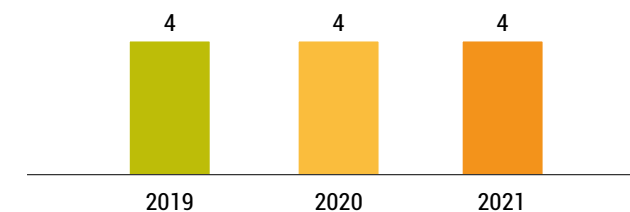
## 1.6.5. REVISORE LEGALE

Componenti
Alberto Garavaglia

### FUNZIONI E ATTIVITÀ

Controlla gli aspetti contabili della società e agisce anche tramite il rilascio di pareri su tematiche specifiche, oltre a supportare l'azienda con l'attività di vigilanza e verifica.

### VERIFICHE DEL REVISORE LEGALE



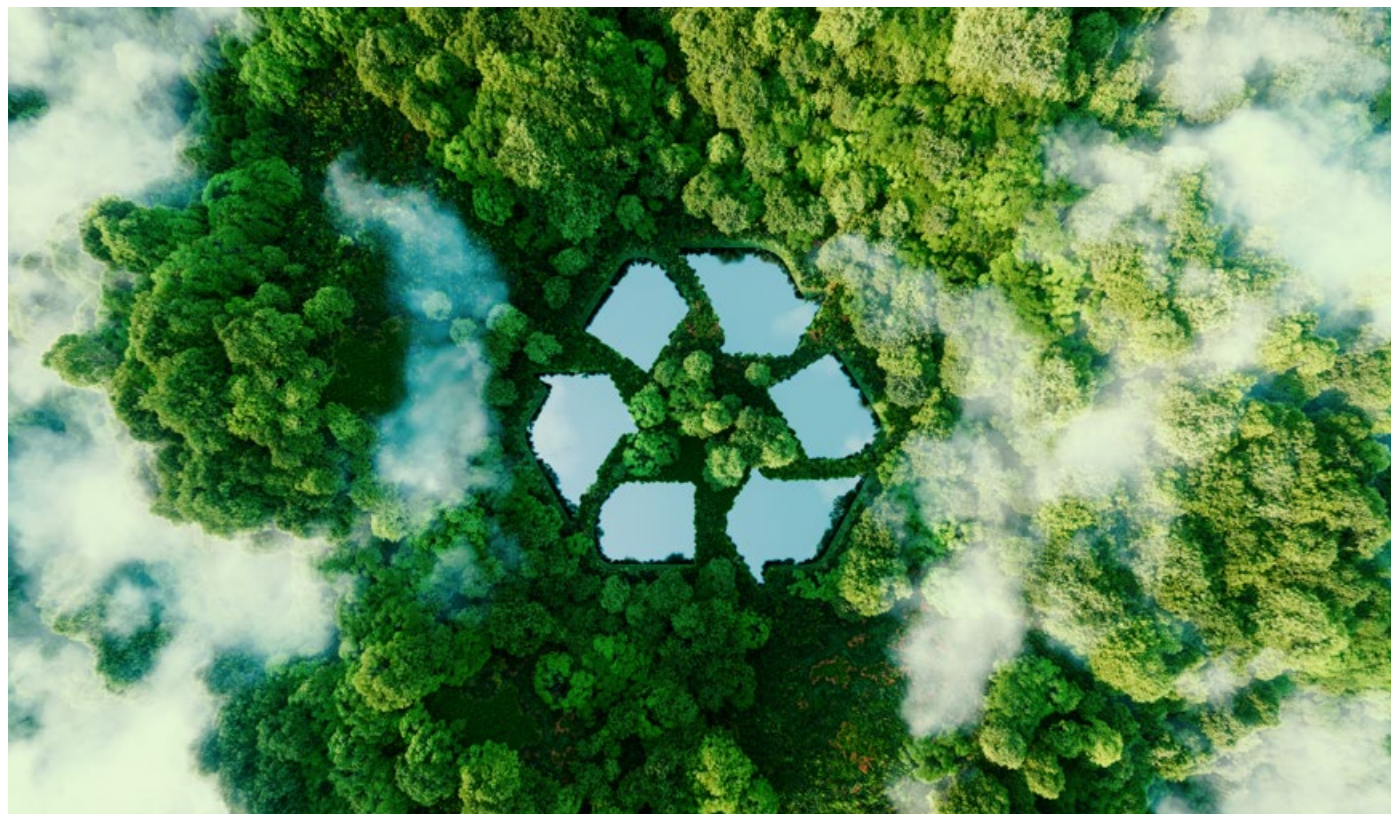
## 1.7. SOSTENIBILITÀ, ETICA E INTEGRITÀ

### 1.7.1. LA SOSTENIBILITÀ PER A.SE.R

Nel 2020 A.Se.R ha avviato un percorso - fortemente voluto dal CDA e che ha coinvolto in modo trasversale 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.

È stato costituito un **gruppo di lavoro**, coinvolto nell'impostazione del sistema di reporting, che ha collaborato nel 2021 alla stesura del primo **Bilancio di sostenibilità di A.Se.R** (redazione zero).

In una logica di **crescita progressiva del processo di rendicontazione**, in questa seconda edizione 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.



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

Si presentano i principali stakeholder dell'Azienda.





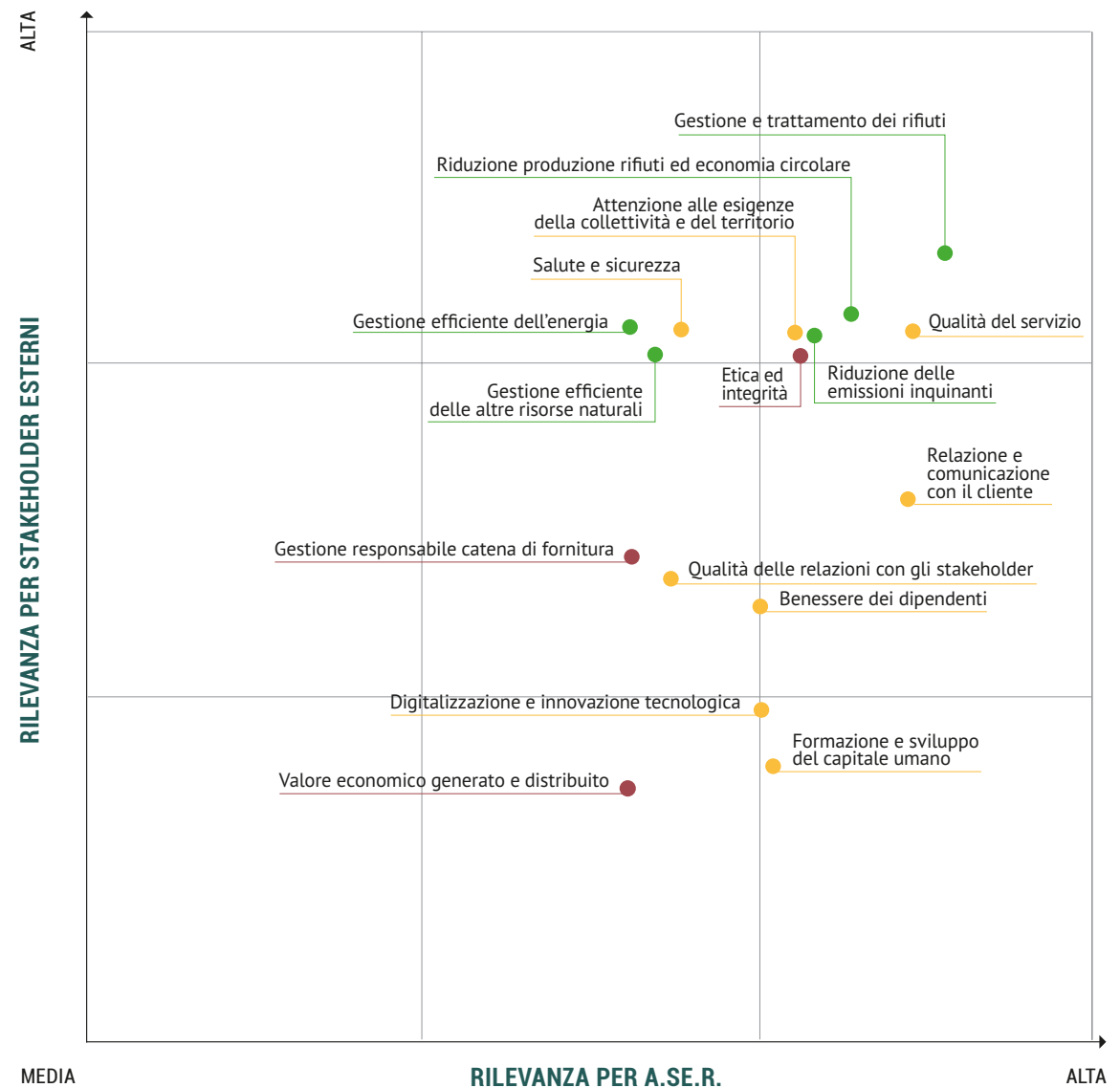
### 1.7.3. LA MATRICE DI MATERIALITÀ

In questa seconda edizione, il Bilancio di Sostenibilità è stato completato con **l'analisi di materialità**, il processo che consente di individuare e mettere in ordine di priorità i temi più rilevanti per la sostenibilità dell'Azienda, tramite il coinvolgimento degli stakeholder interni (**analisi interna**) ed esterni (**analisi esterna**).

Il processo è iniziato con la definizione dei temi di 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 le categorie sopra indicate.

Sulla base dei risultati dell'analisi 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).



● Dimensione ambientale

● Dimensione sociale

● Dimensione economica e di governance

I temi ambientali risultano in generale quelli maggiormente rilevanti per entrambe le categorie di stakeholder, con il tema “Gestione e trattamento di rifiuti” in assoluto prioritario. Gli altri temi che si posizionano nella fascia alta della matrice sono “Qualità del servizio”, “Riduzione della produzione dei rifiuti ed economia circolare”, “Riduzione delle emissioni inquinanti”, “Attenzione alle esigenze della collettività e del territorio” ed “Etica e integrità”.

Seppur vi sia una prevalenza di temi afferenti alla dimensione ambientale, dato peraltro pienamente coerente con l'attività svolta da A.Se.R, vi è comunque una sorta di bilanciamento con la presenza di temi sociali e di governance indicati come prioritari.

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



## 1.7.4. 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, è stata avviata un'analisi del 17 Obiettivi dell'Agenda e dei relativi 169 sottotarget per individuare quelli direttamente intercettati dalle priorità aziendali.

Sono **10 gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile** intercettati in modo rilevante dai temi e dalle politiche di sostenibilità di A.Se.R.















## GLI OBIETTIVI DI SVILUPPO SOSTENIBILE - SDGS

Il 25 settembre 2015 le Nazioni Unite hanno approvato l'**Agenda Globale per lo Sviluppo Sostenibile** strutturata in **17 Obiettivi** di sviluppo (Sustainable Development Goals - SDG), articolati in 169 target da raggiungere entro il 2030.

L'Agenda 2030 è un **programma d'azione per le persone, il pianeta e la prosperità** con l'obiettivo di guidare il mondo sulla strada da percorrere nell'arco della prossima decade.

Gli obiettivi rappresentano **traguardi comuni** su un insieme di tematiche fondamentali per un nuovo modello di sviluppo. Essi riguardano tutti i Paesi e tutti gli individui: nessuno ne è escluso e deve essere lasciato indietro lungo il cammino necessario per portare il mondo sulla strada della sostenibilità.



Temi della sostenibilità di A.Se.R	Obiettivi SDGs	KPI 2021
Gestione e trattamento dei rifiuti	  	<p>72,4% percentuale di raccolta differenziata</p> <p>99,95% la percentuale di rifiuti recuperati</p>
Riduzione della produzione di rifiuti ed economia circolare	 	<p>-28,1% riduzione dei rifiuti raccolti dal 2019</p> <p>170 mila bottiglie circa conferite agli eco-compattatori dal 2019</p>
Qualità del servizio	 	<p>80% utenti che si dichiarano soddisfatti del servizio (gradimento buono e ottimo – customer 2019)</p>
Riduzione delle emissioni inquinanti		<p>855,03 tCO<sub>2</sub>e emissioni di gas serra</p> <p>61% mezzi con motore euro 6 utilizzati per la raccolta rifiuti</p>
Attenzione alle esigenze della collettività e del territorio	 	<p>700 cestini getta rifiuti sostituiti in città tra 2020 e 2021</p> <p>Realizzato lo <b>studio di fattibilità</b> per un centro del riuso</p>
Etica e integrità	 	<p>2 stelle per il rating di legalità, conseguito nel 2016</p>
Gestione efficiente dell'energia e delle altre risorse naturali	  	<p>65.186 kwh energia elettrica consumata</p> <p>-4,4% riduzione dell'energia consumata dal 2020</p> <p>16 mln kwh energia elettrica e 18 mln kwh di energia termica prodotte dalla termovalorizzazione dei rifiuti conferiti dal comune di rho tra 2019 e 2021</p>
Salute e sicurezza	 	<p>0 infortuni registrati</p>

Temi della sostenibilità di A.Se.R	Obiettivi SDGs	KPI 2021
Relazione e comunicazione con il cliente	 	<p>11.404 chiamate al centralino            43 agevolazioni sociali concesse            Online il <b>nuovo sito aziendale</b></p>
Benessere dei dipendenti		<p>100% personale assunto con contratto a tempo indeterminato</p>
Qualità delle relazioni con gli stakeholder	 	<p>Attivato il primo coinvolgimento degli stakeholder per l'<b>analisi di materialità</b>            19 stakeholder coinvolti</p>
Gestione responsabile della catena di fornitura	 	<p>97% percentuale di forniture sul territorio lombardo            55,2% percentuale di fornitori qualificati sul totale</p>
Digitalizzazione e innovazione tecnologica	  	<p>125 mila euro valore degli investimenti nel 2021</p>
Formazione e sviluppo del capitale umano		<p>304 ore di formazione</p>
Valore economico generato e distribuito	 	<p>10,1 mln € valore economico generato            93% percentuale del valore economico distribuito agli stakeholder</p>

## 1.7.5. STRUMENTI DI GOVERNANCE

Il sistema di governance aziendale è costituito in via principale da un Modello di organizzazione, gestione e controllo<sup>3</sup>, integrato da un Piano per la Prevenzione della Corruzione e Trasparenza<sup>4</sup>, da un Codice Etico, dal Sistema di gestione della Qualità e da una Politica generale di protezione dei dati personali<sup>5</sup>. Nell'ambito del sistema delineato sono definiti gli ulteriori meccanismi finalizzati a garantire la conformità dell'operato aziendale rispetto alle normative cui la Società deve rispondere, tra le quali in particolare il sistema di acquisizione di lavori, servizi e forniture<sup>6</sup>, rappresentato dall'Albo fornitori aziendale.

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

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

<sup>4</sup> Ai sensi della L. 190/2012.

<sup>5</sup> Ai sensi del Regolamento UE nr. 679/2016.

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

<sup>7</sup> Decreto legislativo che disciplina la "responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica".

## 1.7.6. MODELLO ORGANIZZATIVO 231

In seguito all'emanazione del d.lgs. 231/01<sup>7</sup>, A.Se.R ha adottato un modello organizzativo sulla base di quanto indicato dalla norma e dalle linee guida dettate da Confindustria.

Il Modello ha la finalità di **prevenire comportamenti illeciti da parte di amministratori, dipendenti e terze parti**, che possano determinare una responsabilità amministrativa dell'Azienda, che si aggiunge a quella della persona fisica responsabile materialmente dell'illecito.

### IL WHISTLEBLOWING

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

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

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

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

## 1.7.7. 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.

Il Codice costituisce, unitamente al Modello, un corpus sistematico di norme interne finalizzato alla **diffusione di una cultura dell'etica e della trasparenza aziendale**. La natura e le caratteristiche del servizio pubblico svolto sono, infatti, tali da imporre una accentuazione di principi quali **imparzialità, indipendenza, riservatezza e trasparenza**.

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

Il controllo della corretta attuazione e del rispetto del Modello 231 e del Codice Etico nel suo complesso è affidato all'**Organismo di Vigilanza indipendente**.

## 1.7.8. PIANO DI PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE E DELLA TRASPARENZA (PPCT)

Il PPCT è lo strumento di natura programmatica<sup>8</sup> che **definisce la strategia aziendale di prevenzione della corruzione**.

Questo agisce sulla base di una preliminare analisi dell'organizzazione, delle regole e delle prassi di funzionamento della stessa, in termini di possibile esposizione al fenomeno corruttivo.

Il documento, inoltre, delinea gli obblighi di pubblicazione delle informazioni<sup>9</sup> previsti per la Società, identificando i processi aziendali coinvolti.

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

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

<sup>8</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>9</sup> Ai sensi del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33.

## 1.7.9. RATING DI LEGALITÀ

Dal 2016 la Società ha conseguito l'attribuzione del "Rating di Legalità", con un punteggio di **2 stelle +**.

Il riconoscimento è rilasciato dall'Autorità indipendente Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM) in ragione dell'introduzione di principi etici nei comportamenti aziendali.

A.Se.R è impegnata a erogare servizi che rispondano al modello d'impresa, così da **essere efficiente nella gestione e a garantire qualità nelle prestazioni erogate**, in modo da assicurare ai cittadini-utenti e ai clienti le 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.

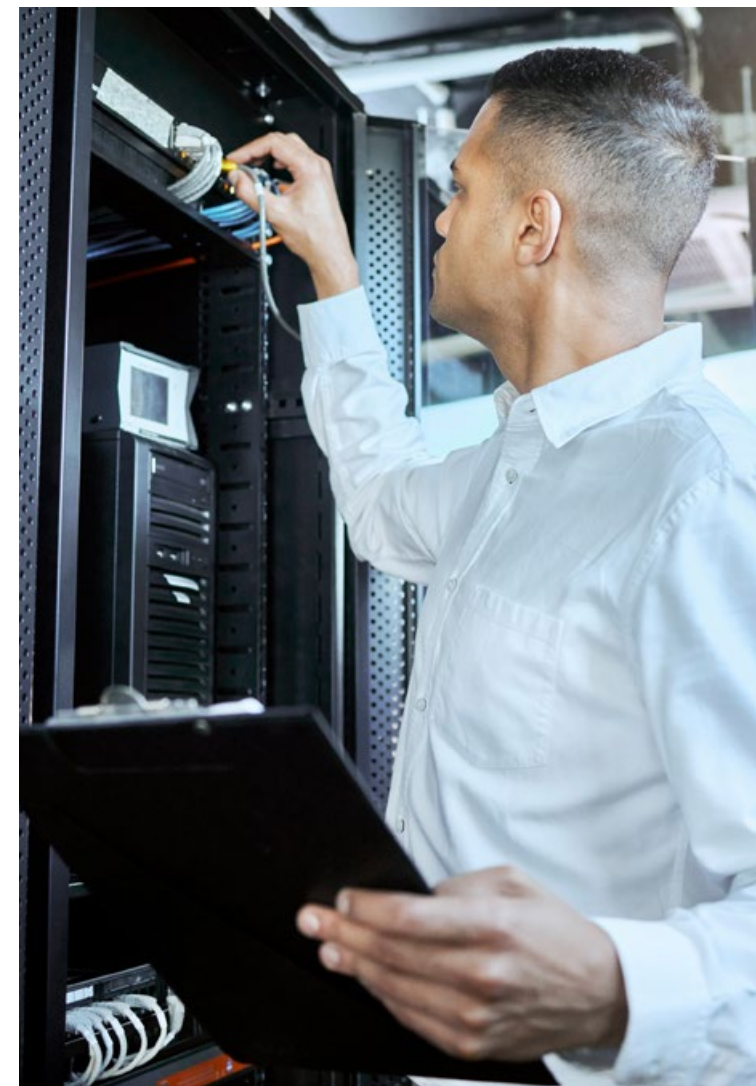
## 1.7.10. POLITICA GENERALE SULLA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

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.

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

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

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





## 1.7.11. 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**.

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.

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. DIMENSIONE SOCIALE

ASER

## NUMERI CHIAVE



**39.546**

utenze attive,  
+1,7% dal 2020



**221**

accertamenti TARI



**100%**

il personale a tempo  
indeterminato



**3.744**

utenze non domestiche,  
il 9,5% delle utenze attive



**11.404**

chiamate al centralino,  
+6,4% dal 2020



**304 ore**

di formazione,  
-8,5% dal 2020



**43**

agevolazioni sociali  
concesse



**13** dipendenti,  
2 in meno dal 2020



**0** infortuni  
registrati

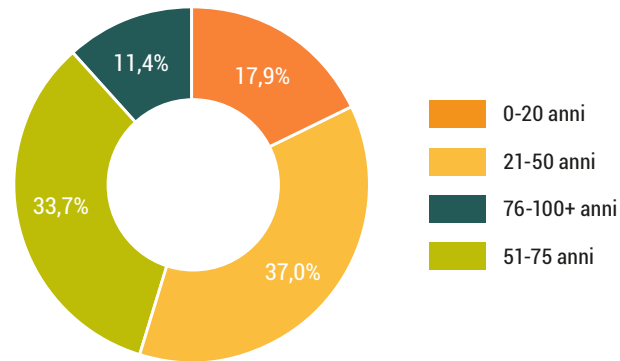
## 2.1. CLIENTI

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>10</sup>.

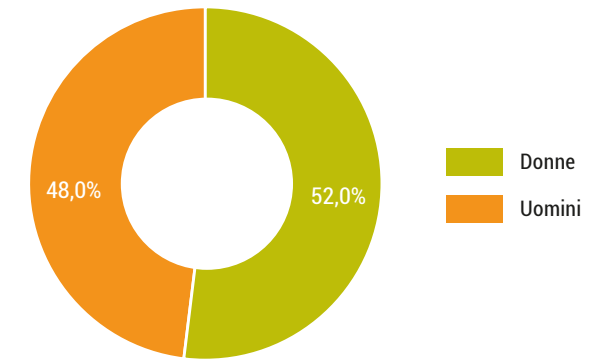
A questi si aggiungono circa **3.700 utenze non domestiche** tra attività commerciali del centro storico, esercizi di vicinato e zone industriali.



POPOLAZIONE SERVITA PER ETÀ



POPOLAZIONE SERVITA PER GENERE

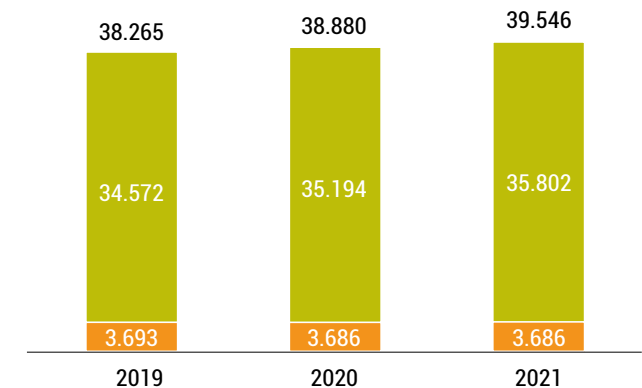


**Nel 2021 il totale di utenze gestite da A.Se.R ha superato le 39.500, +1,7% rispetto al 2020, confermando l'incremento del biennio precedente.**

In particolare, l'aumento riguarda le utenze domestiche che crescono dell'1,6% rispetto al 2020.



UTENZE ATTIVE



<sup>10</sup> Istat 2021 - <https://dati-censimentipermanenti.istat.it>

## 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 ogni anno, dal 2019 è iniziata la consegna dei bidoni per la raccolta di vetro e lattine.

#### COSTO DEL PROGETTO

60 mila euro

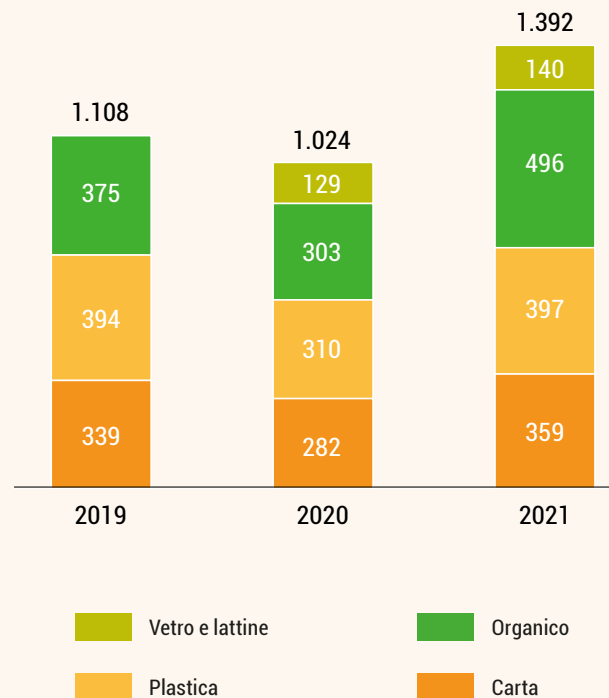
#### DESCRIZIONE

L'acquisto e la distribuzione dei cassonetti - forniti alle utenze in comodato d'uso gratuito - rientra tra le ordinarie attività di gestione dell'azienda.

**Nel triennio sono stati consegnati oltre 1.000 cassonetti ogni anno**, questo ha permesso di garantire a tutte le utenze i mezzi necessari per la raccolta differenziata.

#### KPI E RISULTATI

CASSONETTI PER LA RACCOLTA CONSEGNA TI



## PROGETTO

# REALIZZAZIONE DEL NUOVO SITO WEB AZIENDALE

### OBIETTIVO

Migliorare l'informazione e la comunicazione rivolte a cittadini, utenti e stakeholder è stato rinnovato il sito web aziendale.

### PERIODO DI RIFERIMENTO

2021-2022

### COSTO DEL PROGETTO

15 mila euro



### DESCRIZIONE

Il progetto ha previsto la realizzazione di un sito web aziendale, per **interagire con gli utenti del servizio e più in generale con tutti gli stakeholder**. Il sito è stato costruito con una veste grafica e una struttura funzionale, in stretta correlazione e continuità con il sito istituzionale del Comune di Rho. Rispetta inoltre le linee guida sul "layout home page" dettate dall'Agid per i siti web della PA.

Il progetto prevede un'area riservata per gli utenti, secondo requisiti di **accessibilità** e **usabilità** delineati dalle norme di settore, con possibilità di utilizzo delle credenziali di accesso SPID.

### KPI E RISULTATI

Il sito nella sua nuova veste è andato online nel mese di aprile 2021. Nel corso del 2022 è stato rilanciato il progetto di uno Sportello Online rivolto agli utenti della TARI.

## 2.2. TARIFFA RIFIUTI



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

- una **quota fissa**, che copre le spese per investimenti e il loro ammortamento, oltre il costo dei servizi indivisibili, come lo spazzamento delle strade, lo svuotamento dei cestini ecc.;
- una **quota variabile** che 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** in base alla superficie dell'abitazione e al numero di componenti del nucleo familiare;
- per le utenze **non domestiche** sulla base della potenziale produzione di rifiuti connessa alla tipologia di attività, per unità di superficie associabile a una tariffa.

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

Per alcune categorie di utenze non domestiche – in particolare quelle per le quali è stato possibile individuare l'effettiva incidenza dei costi ad esse imputabili per l'erogazione dei servizi di igiene urbana – sono state **definite delle zone tariffarie omogenee**:

- quartiere Fiera Milano SpA;
- mercato del centro e mercati rionali.

L'**Ufficio del Servizio Clienti**, di via Martiri della Libertà 4, è dedicato prevalentemente alla cura del rapporto con gli utenti e si occupa di:

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

Le **attività di back-office** comprendono:

- elaborazione della fatturazione periodica della tariffa (oggi con cadenza quadrimestrale: 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 della elaborazione di solleciti di pagamento, note di credito, fatture di sanzioni e interessi;
- portare avanti il rintracciamento delle utenze irreperibili, che avviene tramite consultazione delle banche dati fornite dal Comune o direttamente sul territorio mediante sopralluogo.

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

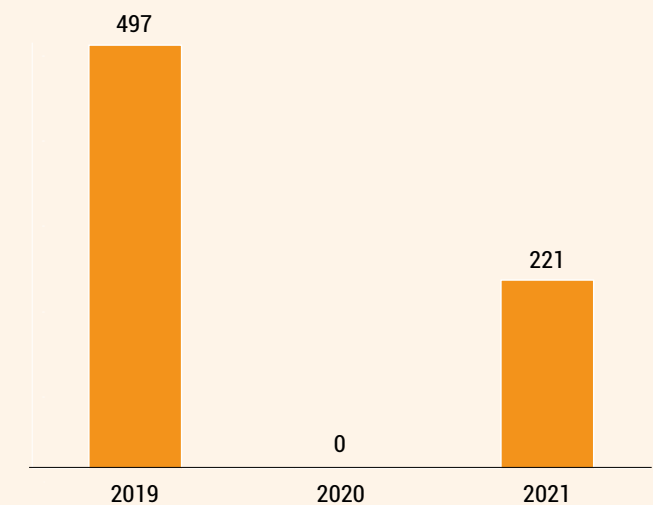
- la bonifica della banca dati attraverso l'individuazione dei dati catastali mancanti;
- le verifiche presso le utenze del territorio, finalizzate alla misurazione delle superfici assoggettabili alla tariffa, anche in relazione alla conseguente **attività di accertamento centrale nella lotta all'evasione**.

## LOTTA ALL'EVASIONE

Nel 2018 è stato avviato un progetto finalizzato alla lotta all'evasione ed elusione della TARI, affidando tramite gara a una società terza specializzata le attività di accertamento della tariffa e le prestazioni legate alla riscossione coattiva.

Il grafico mostra come **l'attività sia stata sospesa nel 2020** durante l'emergenza Covid 19 e sia poi ripresa **nel 2021**, pur non tornando ai livelli del 2019, proprio in considerazione del protrarsi del contesto pandemico.

NUMERO DI ACCERTAMENTI

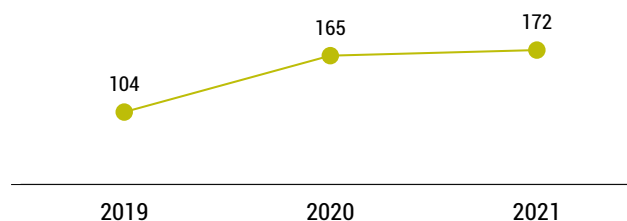




L'ufficio si occupa anche di gestire le richieste di rateizzazione delle fatture. Nel 2021 è stata attuata una riduzione della parte variabile TARI secondo una formula differente rispetto al 2020.

Come evidenziato dal grafico, **il numero di richieste di rateizzazione cresce dal 2020** in corrispondenza dell'emergenza pandemica.

#### RICHIESTE DI RATEIZZAZIONE



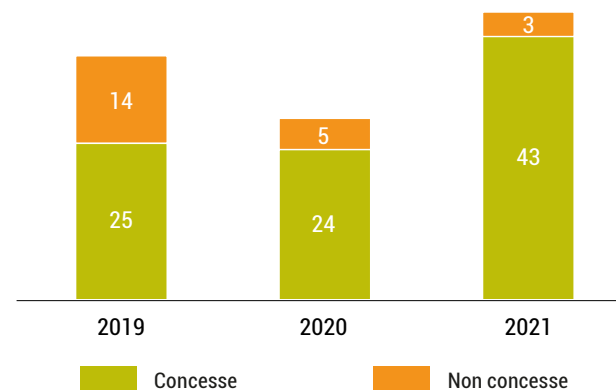
A.Se.R raccoglie ogni anno le **richieste di agevolazioni sociali che provengono da famiglie in situazioni di difficoltà**.

L'agevolazione è determinata e riconosciuta dal Comune di Rho tramite un provvedimento dedicato, contenente i requisiti e le modalità di accesso.

**A.Se.R svolge il ruolo di attore intermediario**, al fine di agevolare la relazione tra il Comune e i cittadini interessati.

In considerazione dell'emergenza pandemica, **per il 2021 i fondi a disposizione del Comune di Rho per l'agevolazione sono stati aumentati** attraverso l'innalzamento delle soglie d'accesso agli aiuti. Questo al fine di venire incontro alle esigenze di un numero maggiore di famiglie beneficiarie.

#### AGEVOLAZIONI SOCIALI RICHIESTE



L'Amministrazione comunale ha delineato, in condivisione con la Società, i **criteri di riconoscimento delle agevolazioni sociali alle utenze domestiche in condizione di disagio economico**, innalzando i requisiti d'accesso al beneficio in relazione alle maggiori risorse disponibili derivanti dallo stato emergenziale da COVID-19.

Dal punto vista operativo, questi processi hanno impegnato l'Azienda nelle attività di ricezione e categorizzazione delle istanze, nella relazione con

gli utenti e nell'allineamento dei processi contabili di fatturazione e compensazione degli importi a credito.

In aggiunta, l'Amministrazione comunale, in condivisione e con il supporto tecnico di A.Se.R, ha approvato i provvedimenti attuativi<sup>11</sup> per il riconoscimento di una **riduzione tariffaria in favore delle utenze non domestiche interessate dalle chiusure obbligatorie o dalle restrizioni dovute al persistere dell'emergenza pandemica da COVID-19**. Il provvedimento ha inoltre disposto il differimento al mese di novembre 2021 dell'emissione del ciclo di fatturazione del terzo quadrimestre 2021 verso tutte le utenze non domestiche.

A chiusura del periodo di ricezione delle istanze<sup>12</sup>, attraverso le risorse stanziare e i criteri determinati dall'Ente, **è stato possibile riconoscere agli utenti beneficiari un ammontare complessivo di riduzioni pari a circa 670.000 euro**.

Questi interventi hanno comportato per l'Azienda una diminuzione delle fatture del terzo quadrimestre 2021 e, in via marginale nei primi cicli di fatturazione 2022. Con riferimento al periodo di redazione di questo bilancio, gli importi delle riduzioni sono in gran parte già stati erogati alla Società dal Comune di Rho. Tali importi sono stati portati in compensazione con i debiti pregressi che gravavano sugli utenti beneficiari. Questo ha comportato un sensibile beneficio sull'ammontare complessivo dei crediti aziendali.

<sup>11</sup> Art. 6 del decreto-legge 25 maggio 2021, n. 73

<sup>12</sup> Scadenza al 31/10/2021

## 2.3. QUALITÀ DEL SERVIZIO E SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

### 2.3.1. CUSTOMER SATISFACTION

A.Se.R, attraverso con una procedura consolidata nel tempo, monitora annualmente la soddisfazione dei clienti tramite indagini di Customer Satisfaction utili anche per comprenderne bisogni e aspettative.

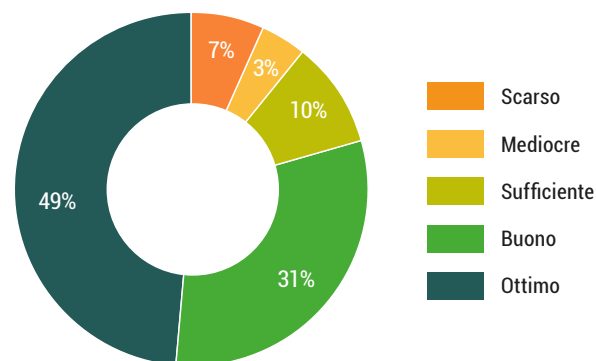
A causa dell'emergenza pandemica, **anche nel 2021 non è stato possibile attivare la rilevazione della Customer Satisfaction**, attività ripresa pienamente nel 2022.

Di seguito si rendono disponibili **i dati dell'ultima indagine disponibile al 31.12.2021**.

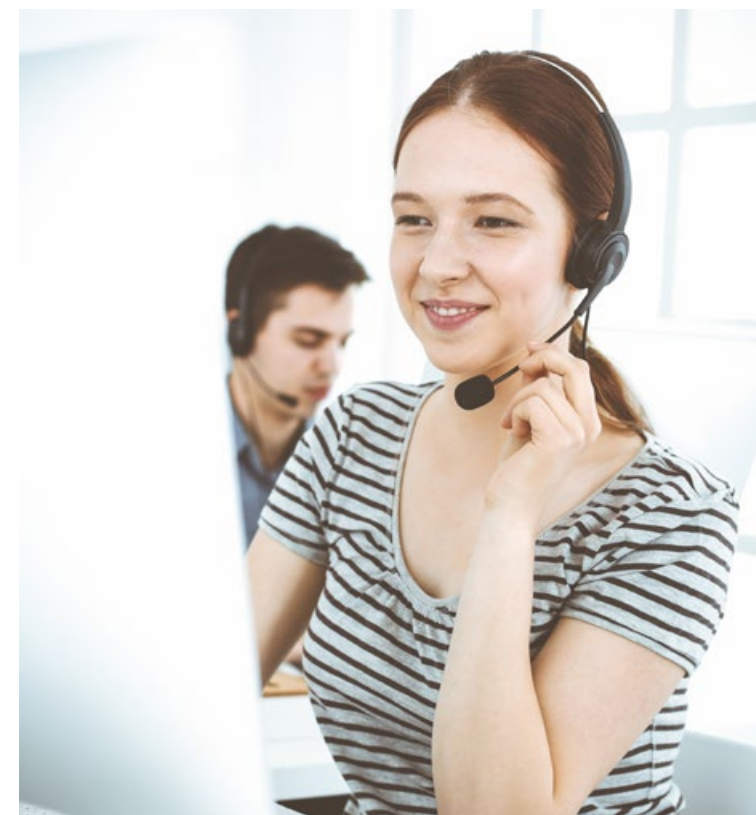
Nel mese di dicembre 2019, le interviste sono state effettuate a 211 utenti in modalità mista, 37% tramite telefono e 63% tramite interviste face to face.

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

GRADIMENTO GENERALE DEI SERVIZI DI RACCOLTA, SPAZZAMENTO, PIATTAFORMA E SERVIZIO CLIENTI



Per quanto riguarda il **servizio clienti** sono stati indagati 3 ambiti per verificarne il funzionamento e la risposta alle esigenze dei cittadini. Emerge come le **valutazioni** siano **molto positive soprattutto** per quanto riguarda gli **orari dello sportello**, ritenuti ottimi dal 53% degli intervistati.

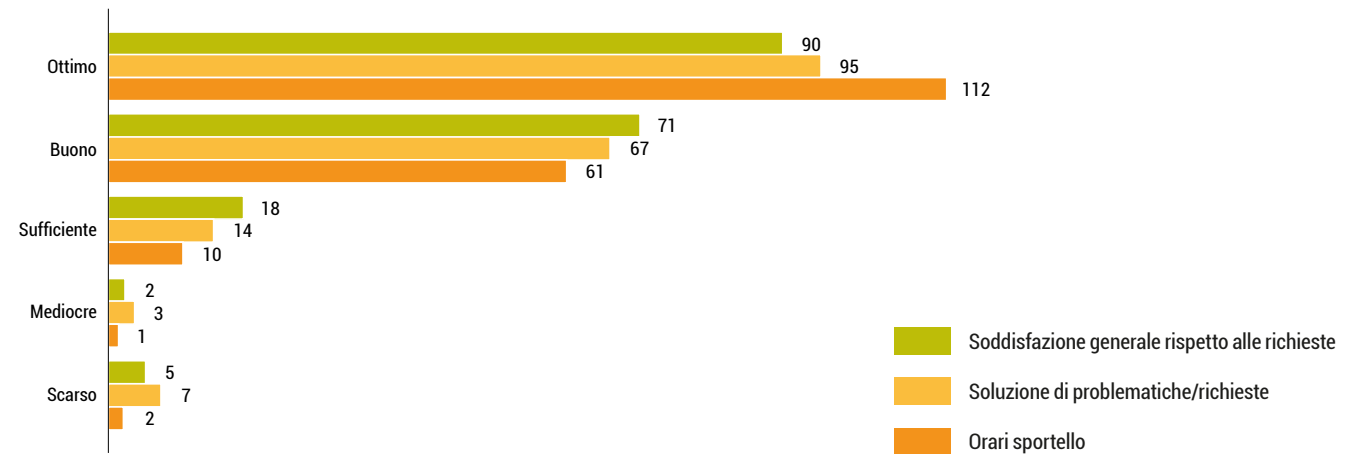


Anche la **capacità di risposta alle richieste e la soddisfazione generale** rispetto alle esigenze della clientela sono state **giudicate ottime** da oltre il 40% degli intervistati.

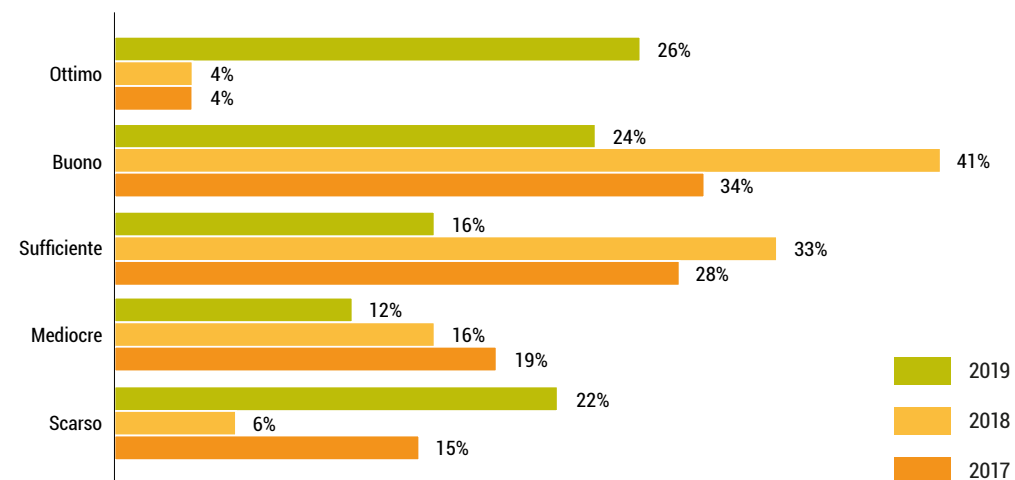


Infine, dall'indagine è emerso un altro dato importante che sottolinea e dimostra l'impegno dell'azienda nel migliorare costantemente il servizio offerto. **Nel 2019 è aumentata la percentuale di rispondenti che ritiene ottimo il servizio di spazzamento**, arrivando al 26% del totale degli intervistati,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

GRADIMENTO SERVIZIO CLIENTI PER SERVIZIO (NUMERO DI RISPOSTE) - 2019



GRADIMENTO PER IL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO

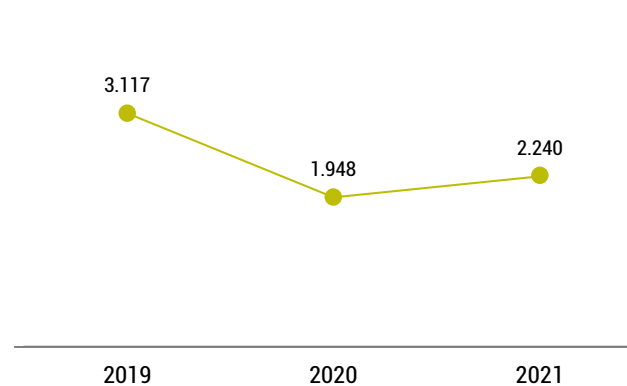


## 2.3.2. RECLAMI E SEGNALAZIONI

A.Se.R monitora costantemente le segnalazioni ricevute analizzandole ed intervenendo nel caso di un'effettiva problematica o mancanza.

Nel 2021 il numero delle segnalazioni è leggermente aumentato rispetto all'anno precedente, rimanendo tuttavia di molto inferiore ai valori 2019. Questo a dimostrazione dell'impegno costante dell'azienda per fornire un servizio efficiente e capace di rispondere alle esigenze degli utenti.

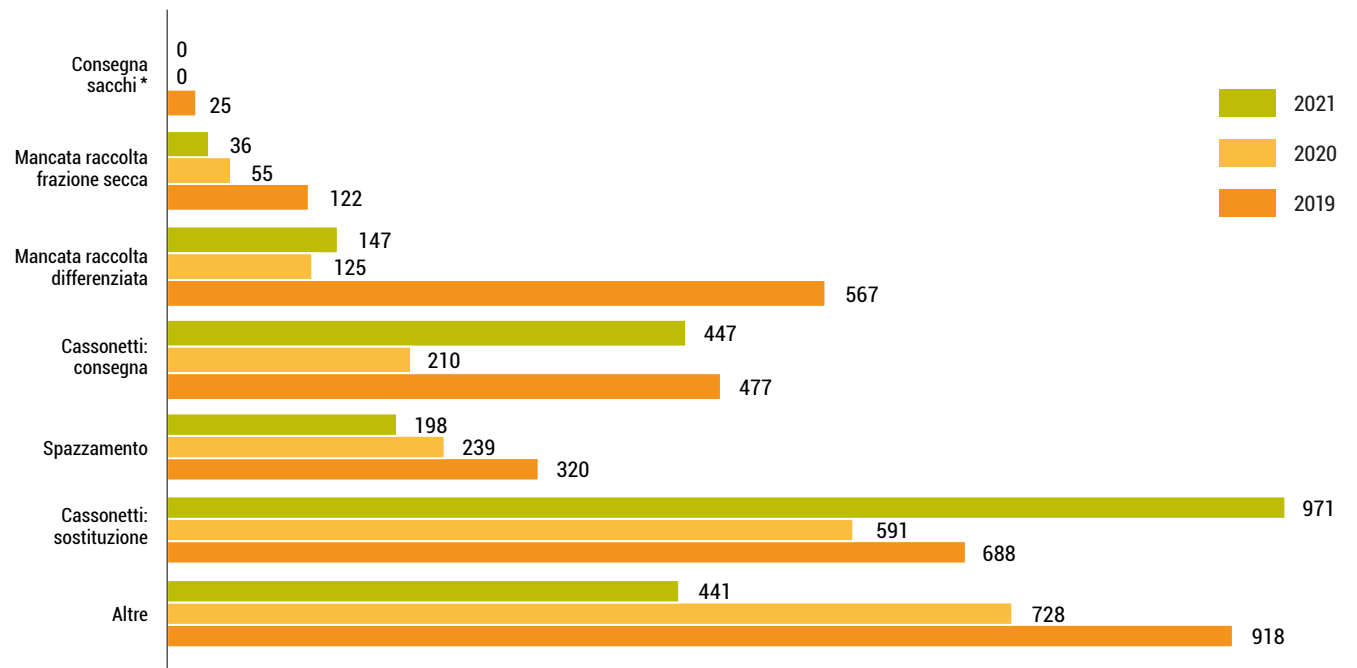
NUMERO SEGNALAZIONI SERVIZIO TECNICO



In particolare, nel 2021 si sono registrate molte segnalazioni relative alla consegna e sostituzione dei cassonetti - dati che tornano ai livelli del 2019.

Sono invece diminuite le segnalazioni riguardanti la mancata raccolta della frazione secca e il servizio di spazzamento.

SEGNALAZIONI PER TIPOLOGIA - SERVIZIO TECNICO



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

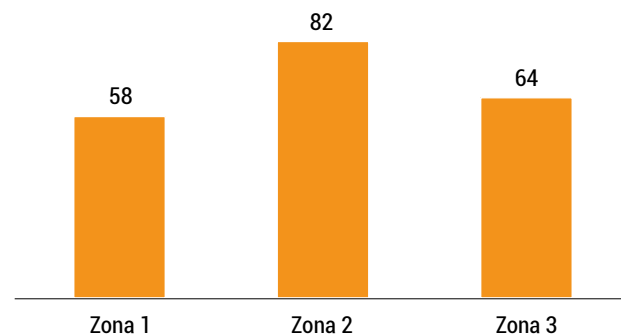
### 2.3.3. CONTROLLI

A.Se.R prevede anche un'attività di **controllo sul servizio di raccolta rifiuti porta a porta**: periodicamente e a campione vengono verificati alcuni depositi di rifiuti che, nel caso di errori, vengono segnalati. Nel 2021, come nel 2020, a causa dell'emergenza sanitaria non è stato possibile effettuare i controlli.

L'attività di raccolta domiciliare ha dovuto fronteggiare l'emergenza, soprattutto nei periodi di maggior impatto della pandemia, con **misure straordinarie**, organizzando un servizio di raccolta dedicata **per i soggetti colpiti da Covid-19**. Di seguito si riportano gli ultimi dati rilevati disponibili.

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

VIE VERIFICATE PER ZONA - 2019

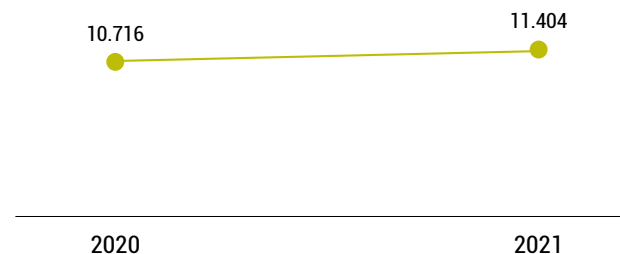


### 2.3.4. COMUNICAZIONE

La **vicinanza** e la **capacità di rispondere prontamente alle richieste dei cittadini** sono elementi prioritari per A.Se.R. Negli anni che hanno preceduto l'emergenza Covid-19, erano funzionanti **3 sportelli**, presso la sede di 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.

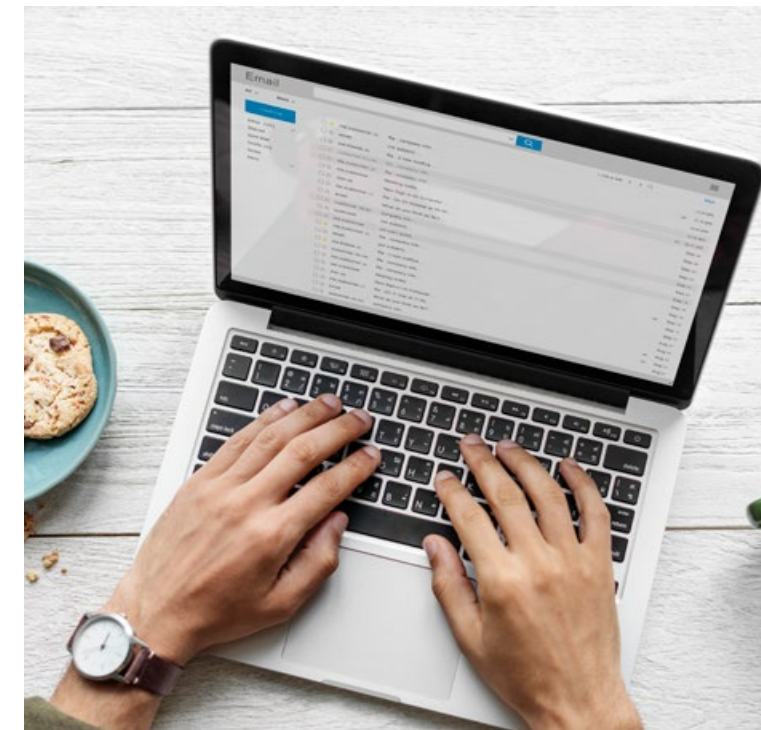
Per tutto l'anno 2021 lo sportello fisico del servizio clienti è rimasto aperto su appuntamento, la relazione è avvenuta per via telematica, o tramite telefono. Sono stati inoltre **potenziati gli strumenti digitali**, tramite un **percorso di digitalizzazione** a partire dal sito web per arrivare alla firma elettronica avanzata. Iniziative che stanno mettendo le basi della strategia di innovazione digitale e tecnologica di A.Se.R.

CHIAMATE IN ENTRATA AL CENTRALINO



In particolare, tra 2020 e 2021, si è registrato un **forte incremento di chiamate al centralino e di accessi al portale web**, per questo motivo tutti i documenti sono stati resi disponibili, oltre che in formato editabile, anche attraverso form compilabile online. Questo maggiore utilizzo degli strumenti digitali ha consentito di accelerare un processo di informatizzazione già in atto da tempo.

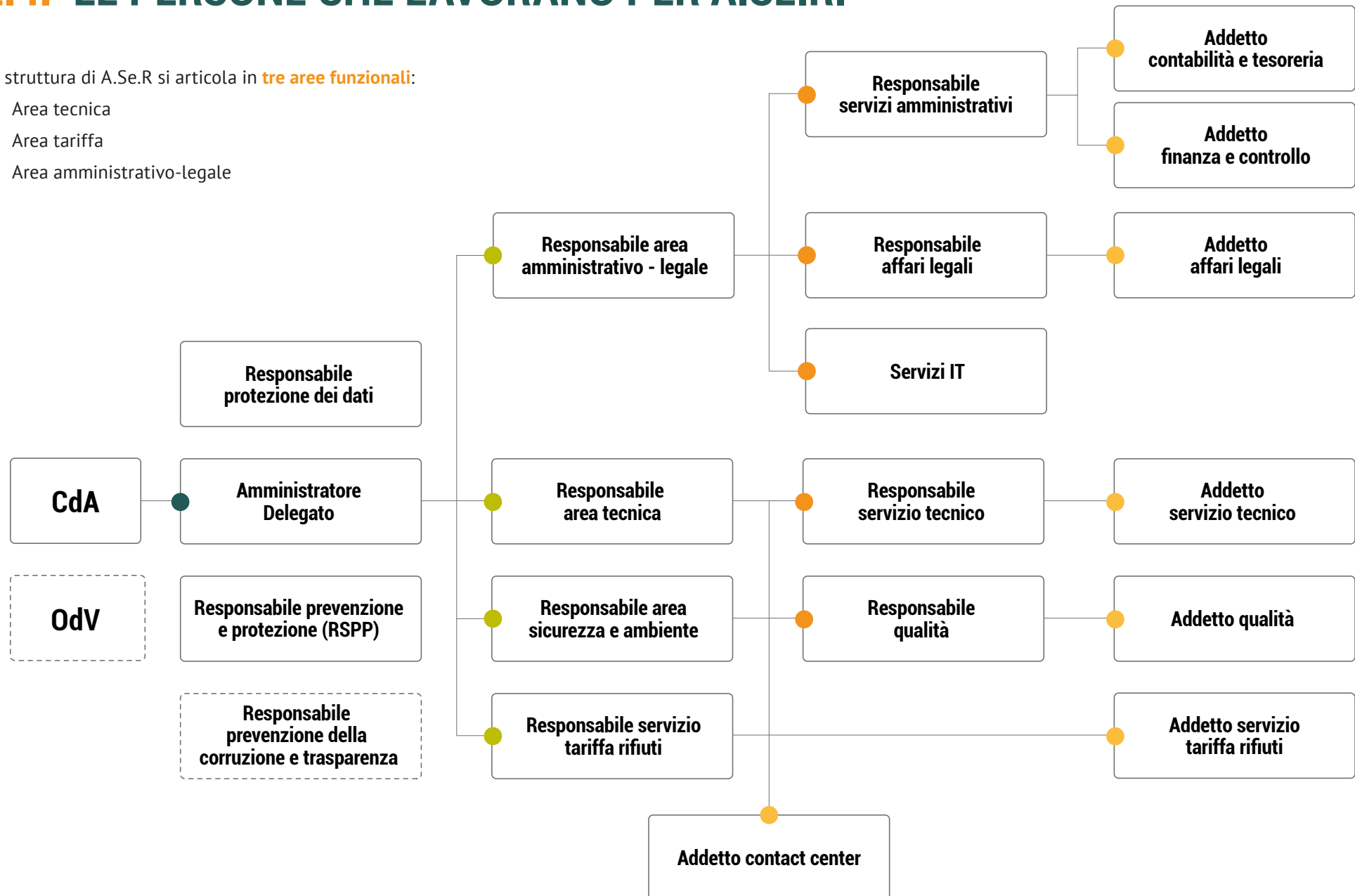
Nell'ambito di tale processo è stato **implementato il servizio di invio delle fatture tramite email**: a fine 2021 oltre 900 utenti ne hanno fatto richiesta.



## 2.4. LE PERSONE CHE LAVORANO PER A.SE.R.

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

- Area tecnica
- Area tariffa
- Area amministrativo-legale



## AREA TECNICA

L'**Area tecnica**, composta da 4 risorse di cui un Responsabile di funzione, si occupa della **gestione e della pianificazione dei servizi di raccolta, trasporto e smaltimento di rifiuti urbani**, eseguiti dal socio operativo o da altri fornitori.

Cura le **attività di comunicazione e informazione** nei confronti dell'utenza e lo sviluppo di nuovi progetti 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 di cui una Responsabile di funzione, si occupa della gestione delle **attività amministrative e finanziarie dell'azienda**, tra cui il controllo gestione, la contabilità ordinaria, clienti e fornitori, i rapporti con le banche, 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 funzione, presta **attività di assistenza e supporto in tutti i processi aziendali** e in collaborazione con tutte le aree funzionali aziendali riguardo gli aspetti di natura giuridica e contrattuale.

Nel corso del 2020, col venir meno della funzione della Direzione operativa, si è reso necessario avviare 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 in attuazione di tale processo di riorganizzazione, sono state assegnate le rispettive deleghe di funzioni 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.

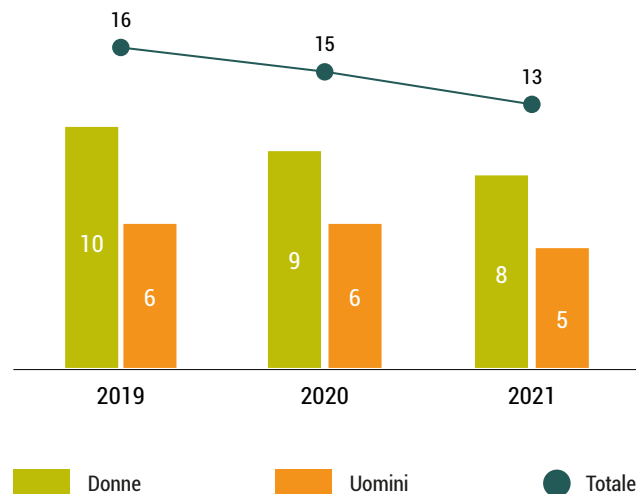
## 2.4.1. PROFILO DEL PERSONALE

Le persone che lavorano per A.Se.R, nel 2021 sono **13**, due in meno rispetto al 2020, con una prevalenza di personale femminile, che rappresenta il 61,5% del totale dei dipendenti.

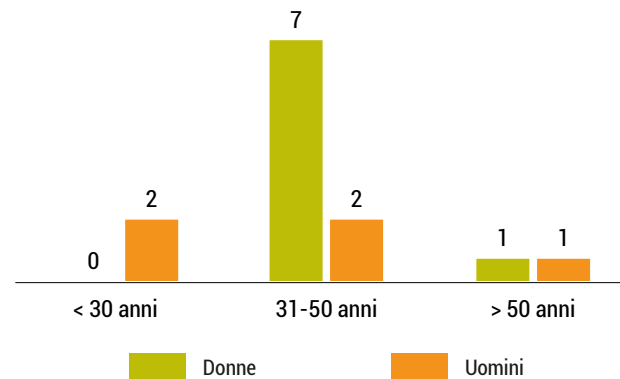
Il 66% del personale ha un'età compresa tra 31 e 50 anni, 2 dipendenti hanno meno di 30 anni, anche a dimostrazione dell'attenzione dell'azienda verso i giovani.

Tutti i dipendenti hanno il diploma e 6 sono laureati.

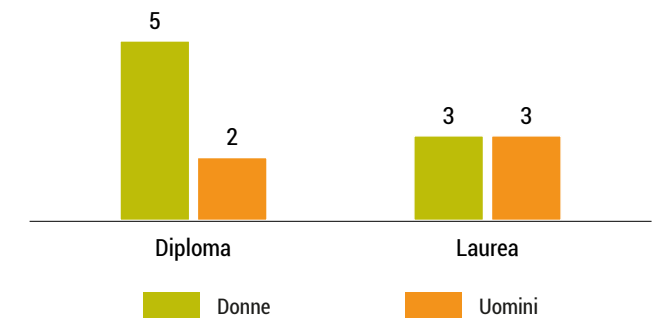
### DIPENDENTI



### DIPENDENTI PER FASCIA DI ETÀ



### DIPENDENTI PER TITOLO DI STUDIO

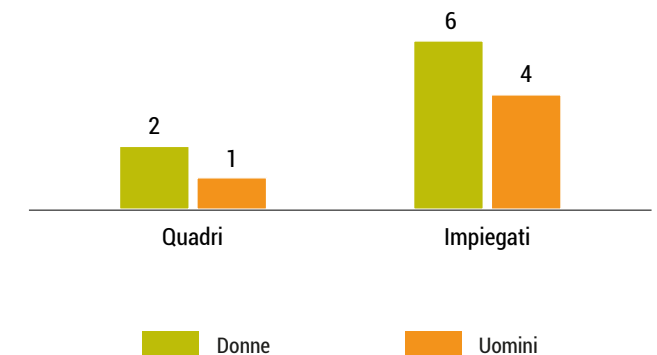


Nel 2021, il **100% del personale è assunto a tempo indeterminato** e tutto il personale ha un contratto full time.

Anche per l'anno 2021 a causa del perdurare della **pandemia** sono stati mantenuti gli accordi di **smart working** per 9 dipendenti.

Questa modalità di lavoro è stata limitata ai casi di necessità, il moderato numero di personale impiegato, infatti, permette ad A.Se.R - anche grazie a tutte le misure adottate per garantire il distanziamento e la protezione personale nelle postazioni - di svolgere l'attività lavorativa in presenza nella sede. È proseguita l'attività di misurazione della temperatura e l'obbligo del Green pass.

### DIPENDENTI PER QUALIFICA





## 2.4.2. LA SELEZIONE DEL PERSONALE

Dal 2010 A.Se.R ha predisposto e pubblicato sul sito il **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 l'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. LA FORMAZIONE

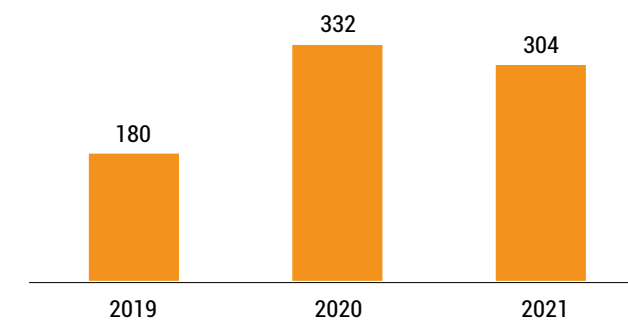


Per A.Se.R la formazione del personale è un aspetto **fondamentale e strategico**: nel corso del 2021 sono state erogate ai dipendenti complessivamente **304 ore di formazione**, nel rispetto dei protocolli Covid.

Le ore di formazione sono in linea con il monte ore registrato nel 2020, con un incremento di 124 ore rispetto al 2019.

L'investimento di 7.800 euro sostenuto per l'attività di formazione tra 2020 e 2021, è stato in parte coperto dal contributo sulla formazione di Fondimpresa.

ORE DI FORMAZIONE EROGATE



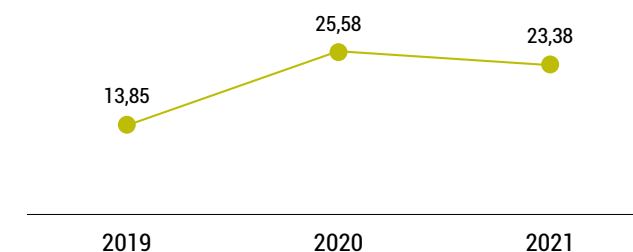
La formazione nel 2021 ha coinvolto il **100% dei dipendenti**. La media delle ore di formazione per dipendente è di 23,4, con una lievissima flessione rispetto all'anno precedente (-2,2 ore medie per dipendente).

La programmazione della formazione avviene con cadenza annuale. Nel 2021, seppur con qualche difficoltà e posticipando la conclusione di eventi

formativi marginali ai primi mesi del 2022, è stata rispettata.

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

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 risulta confermato e formato anche per l'anno 2021.

## 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 si caratterizza quale elemento variabile della retribuzione**, in quanto correlato al valore aggiunto realizzato dalla società tramite il conseguimento degli obiettivi aziendali definiti

annualmente, con la finalità di **incentivare la produttività del lavoro e favorire aumenti quantitativi e miglioramenti qualitativi dei servizi resi ai cittadini**.

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

## 2.5. PROGETTI PER LA COMUNITÀ E IL TERRITORIO

### PROGETTO

#### FORNITURE, INSTALLAZIONE E MANUTENZIONE DI CESTINI GETTA RIFIUTI PER LA CITTÀ DI RHO E NEL SUPER CENTRO

##### PERIODO DI RIFERIMENTO

2020-2021

##### COSTO DEL PROGETTO

€ 105.830,00

##### PARTNER DI PROGETTO

Elux S.r.l.

##### DESCRIZIONE

A.Se.R ha acquistato circa **700 cestini stradali** in sostituzione a quelli ormai obsoleti presenti sul territorio comunale e giunti a fine vita. Oltre all'acquisizione A.Se.R si occupa dell'installazione e della manutenzione.

Per quanto riguarda la zona Super centro la sostituzione dei cestini ha riguardato - nel corso del 2021 - quelli di maggiori dimensioni collocati lungo le vie più centrali, tra cui via Matteotti, via Madonna, Piazza San Vittore, Piazza Visconti e Piazza Libertà. I contenitori sono georeferenziati, tramite un tag R-FID.



**PROGETTO****STUDIO DI FATTIBILITÀ PER LA REALIZZAZIONE  
DI UN CENTRO DEL RIUSO****OBIETTIVO DEL PROGETTO**

Realizzare la progettazione di una struttura adibita al centro del riuso

**PERIODO DI RIFERIMENTO**

2021

**COSTO DEL PROGETTO**

€ 5.000,00

**DESCRIZIONE**

Nel corso del 2021 è stato effettuato uno studio di fattibilità per la realizzazione di un centro del riuso, in linea con quanto rappresentato dai più recenti indirizzi europei, nazionali e regionali circa la riduzione della produzione di rifiuti.

Tale struttura potrà consentire ai cittadini di Rho di consegnare beni durevoli ancora in buono stato per il successivo riutilizzo.

Nel corso dell'anno sono stati definiti i dettagli che confluiranno in un progetto preliminare di massima.





# 3. DIMENSIONE AMBIENTALE

## NUMERI CHIAVE



**26.841.090 kg** di rifiuti raccolti, -28,1% rispetto al 2019 (pre-pandemia)



**61%** di mezzi con motore EURO 6 utilizzati



**44.482** accessi alla piattaforma nel 2021, oltre 127 mila dal 2019



**90,5%** di rifiuti raccolti in Città, 9,5% presso il Polo fieristico



**99,95%** i rifiuti recuperati



**65.186 KWh** energia elettrica consumata, -4,4% dal 2020



**72,4%** la raccolta differenziata



**45.807** bottiglie di plastica conferite negli eco-compattatori, circa 170 mila dal 2019



**855,03 tCO<sub>2</sub>e** emissioni totali di gas effetto serra

## 3.1. POLITICA AMBIENTALE

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

L'azienda 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.

Opera inoltre 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.

A.Se.R, in linea con la propria mission, si occupa del:

- **monitoraggio continuo della qualità del servizio**, attraverso capillari attività di controllo sulle prestazioni erogate da parte del socio operativo e di tutti i fornitori coinvolti;
- **miglioramento continuo del rapporto con l'utenza**, con una costante attività di informazione, confronto diretto e successivo monitoraggio, anche in relazione alle esigenze specifiche;
- **rispetto delle prescrizioni di legge applicabili e gli altri obblighi di conformità**, regolamenti e standard ambientali, anche in fase di aggiornamento o di prossima emanazione;

- **coinvolgimento, sensibilizzazione e consapevolezza di tutta l'organizzazione aziendale**, dall'alta direzione ai dipendenti, verso una cultura di maggiore responsabilità personale, di rispetto dell'ambiente e consapevolezza dell'uso delle risorse;
- **dialogo continuo con tutti gli stakeholder** per garantire le migliori soluzioni e strategie per il raggiungimento degli obiettivi comuni;
- **efficientamento continuo e aggiornamento degli strumenti aziendali**, attraverso manutenzioni periodiche e programmate, per mantenerne la funzionalità e l'efficienza nel tempo.



### 3.1.1. IL QUADRO NORMATIVO

I servizi di igiene urbana sono disciplinati da diverse norme europee e nazionali che si sono sviluppate 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>13</sup>.

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

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.

Una delle modifiche di maggiore impatto sulla gestione del ciclo integrato, è stata la **nuova definizione di rifiuti urbani**, con l'eliminazione per i Comuni della possibilità di assimilare i rifiuti speciali a quelli urbani, con conseguenti implicazioni sull'applicazione della Tariffa rifiuti.

Adesso sono infatti considerati rifiuti urbani anche quelli provenienti dalle utenze non domestiche, simili per natura e composizione ai rifiuti domestici che rientrano nell'elenco stabilito dalla norma.

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**, anche differenziati, urbani e assimilati<sup>14</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>13</sup> In particolare la direttiva 2008/98/CE, successivamente modificata dalla direttiva UE 2018/851.

<sup>14</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 del ritiro della frazione secca residua e della raccolta differenziata.

La **frazione secca residua** – indifferenziato – è composta dai rifiuti urbani non differenziati, che restano a valle della separazione dei rifiuti recuperabili.

Dopo la raccolta questi rifiuti sono soggetti al trasporto e successiva termovalorizzazione.

Per quanto riguarda la **raccolta differenziata**, realizzata principalmente attraverso il servizio di raccolta porta a porta svolto nel Comune, sono separatamente raccolti:

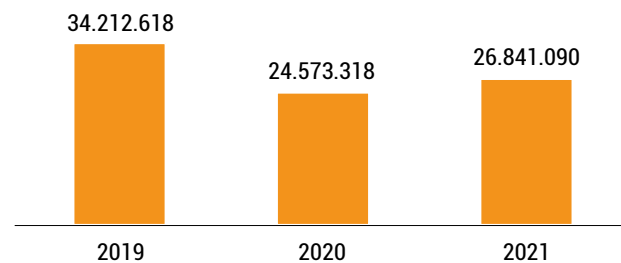
- frazione organica
- imballaggi in carta e cartone
- imballaggi in plastica
- vetro e lattine.

#### I RIFIUTI RACCOLTI PRESSO LA PIATTAFORMA ECOLOGICA

- Batterie
- bombolette spray/estintori
- carta e cartone
- cartongesso
- farmaci
- frazione secca residua
- frigoriferi e condizionatori grandi bianchi (lavatrici, lavastoviglie, etc)
- 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 2020, i rifiuti raccolti da A.Se.R sono sensibilmente diminuiti (-28,1%) rispetto al 2019, passando da oltre 34 mln di kg a quasi 25 milioni; nel corso del 2021 si è rilevata una parziale ripresa nella produzione dei rifiuti non ancora tornati ai numeri pre-Covid.

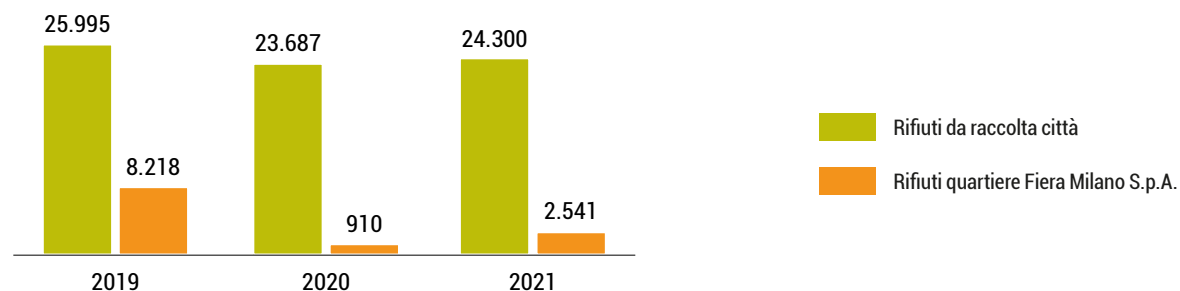
#### RIFIUTI RACCOLTI (KG)



Nel 2021, infatti, la produzione dei rifiuti è ancora fortemente condizionata dalla pandemia, che ha ridotto in modo consistente il numero di manifestazioni realizzate all'interno del quartiere fieristico, oltre ad avere in parte condizionato le attività produttive.

Il grafico di seguito mostra la ripartizione dei rifiuti raccolti nella città di Rho (90,5%) e quelli del quartiere fieristico (9,5%) nel 2021.

#### CONFRONTO RIFIUTI RACCOLTI CITTÀ E FIERA (T)



Rifiuti raccolti (kg)	2019	2020	2021
Città di Rho	25.995.028	23.686.912	24.300.190
Fiera Milano SpA	8.217.590	909.750	2.540.900
<b>Totale</b>	<b>34.212.618</b>	<b>24.596.662</b>	<b>26.841.090</b>

Rifiuti raccolti (kg)	2019	2020	2021
Città di Rho	75,98%	96,30%	90,5%
Fiera Milano SpA	24,02%	3,70%	9,5%
<b>Totale</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

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 successiva alle manifestazioni. Di seguito le quantità totali di rifiuto raccolte da A.Se.R.

Rifiuti raccolti (kg)	2019	2020	2021
Rifiuti da raccolta in Città	20.678.985	20.011.155	21.562.764
Rifiuti da piattaforma ecologica	3.800.493	2.579.017	2.737.426
Rifiuti da spazzamento meccanizzato città	1.515.550	1.096.740	1.314.500
Rifiuti quartiere Fiera Milano SpA	8.217.590	909.750	2.540.900
<b>Totale</b>	<b>34.212.618</b>	<b>24.596.662</b>	<b>26.841.090</b>

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

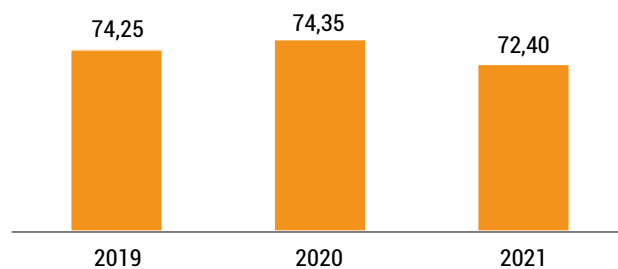
Rifiuti raccolti (kg)	2019	2020	2021
Pericolosi	145.266	124.738	138.553
Non pericolosi	34.067.352	24.471.924	26.702.537
<b>Totale</b>	<b>34.212.618</b>	<b>24.596.662</b>	<b>26.841.090</b>



## LA RACCOLTA DIFFERENZIATA

Le percentuali di raccolta differenziata sono allineate agli anni precedenti, con valori che si sono attestati stabilmente oltre il 70%, dato che risulta essere molto superiore al target europeo per il 2035 del 65%.

RACCOLTA DIFFERENZIATA (%)



Rifiuti raccolti (kg)	2019	2020	2021
Differenziati	25.404.558	18.269.742	19.433.610
Indifferenziati	8.808.060	6.326.920	7.407.480
<b>Totale</b>	<b>34.212.618</b>	<b>24.596.662</b>	<b>26.841.090</b>

Il 2021 ha visto una risalita dei valori delle diverse frazioni di rifiuti differenziati, che restano comunque lontani da quelli registrati negli anni precedenti la pandemia da Sars-Cov2.

L'unica tipologia cresciuta repentinamente è il legno (+80,2% dall'anno precedente) proveniente dalle attività fieristiche.

Le altre frazioni rimangono sostanzialmente allineate all'andamento dell'anno precedente.

Rifiuti differenziati per tipologia (Kg)	2019	2020	2021	Var % 2019 (pre-Covid)
Carta e cartone	2.829.370	2.797.590	2.878.530	+1,71%
Plastica	1.384.990	1.483.220	1.515.760	+8,63%
Organico	5.506.520	5.429.100	5.422.820	-1,52%
Vetro e lattine	2.368.960	2.386.370	2.413.290	+1,87%
Legno Città	1.051.370	638.480	716.160	-31,88%
Legno Fiera	3.331.820	215.440	822.520	-75,31%
Verde	268.920	201.890	195.320	-27,37%
Metallo	212.100	188.620	197.940	-6,68%
Imballaggi materiali misti Città	1.961.400	1.698.880	1.673.630	-14,67%
Imballaggi materiali misti Fiera	2.378.440	364.780	552.880	-76,75%
<b>Totale</b>	<b>21.293.890</b>	<b>15.404.370</b>	<b>16.388.850</b>	<b>-23,03%</b>

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

<b>Cassonetti per la raccolta consegnati</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
<b>Bianco</b>	<b>339</b>	<b>282</b>	<b>359</b>
- di cui 120 l	136	106	126
- di cui 240 l	126	114	159
- di cui 1.000 l	77	62	74
<b>Giallo</b>	<b>394</b>	<b>310</b>	<b>397</b>
- di cui 120 l	169	104	136
- di cui 240 l	148	122	192
- di cui 1.000 l	77	84	69
<b>Marrone</b>	<b>375</b>	<b>303</b>	<b>496</b>
- di cui 120 l	210	152	242
- di cui 240 l	165	151	254
<b>Blu</b>	<b>na</b>	<b>129</b>	<b>140</b>
- di cui 120 l	na	54	43
- di cui 240 l	na	75	97

## APPROFONDIMENTO

## LE CERTIFICAZIONI DI ECONORD

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

- raccolta e trasporto delle frazioni differenziate dei rifiuti urbani e assimilabili e dei rifiuti speciali, pericolosi e non pericolosi
- spazzamento strade
- trattamento, recupero e smaltimento rifiuti urbani e assimilabili delle frazioni differenziate
- gestione di discariche, piattaforme, Centri di Raccolta rifiuti e stazioni di trasferimento
- produzione 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:

- aumento dell'efficacia ed efficienza dei processi interni
- miglioramento della soddisfazione e della fidelizzazione della clientela.

Lo scopo principale è quindi quello di migliorare la soddisfazione del cliente e perseguire il miglioramento continuo delle proprie prestazioni

## UNI EN ISO 14001:2015

Standard volontario che specifica i requisiti di un sistema di gestione ambientale. Tra le richieste della norma ci sono quelle di:

- realizzazione di un'analisi ambientale (conoscenza degli aspetti ambientali, comprensione del quadro legislativo e valutazione degli impatti)
- definizione della Politica aziendale
- definizione delle responsabilità specifiche

## UNI ISO 45001:2018

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.

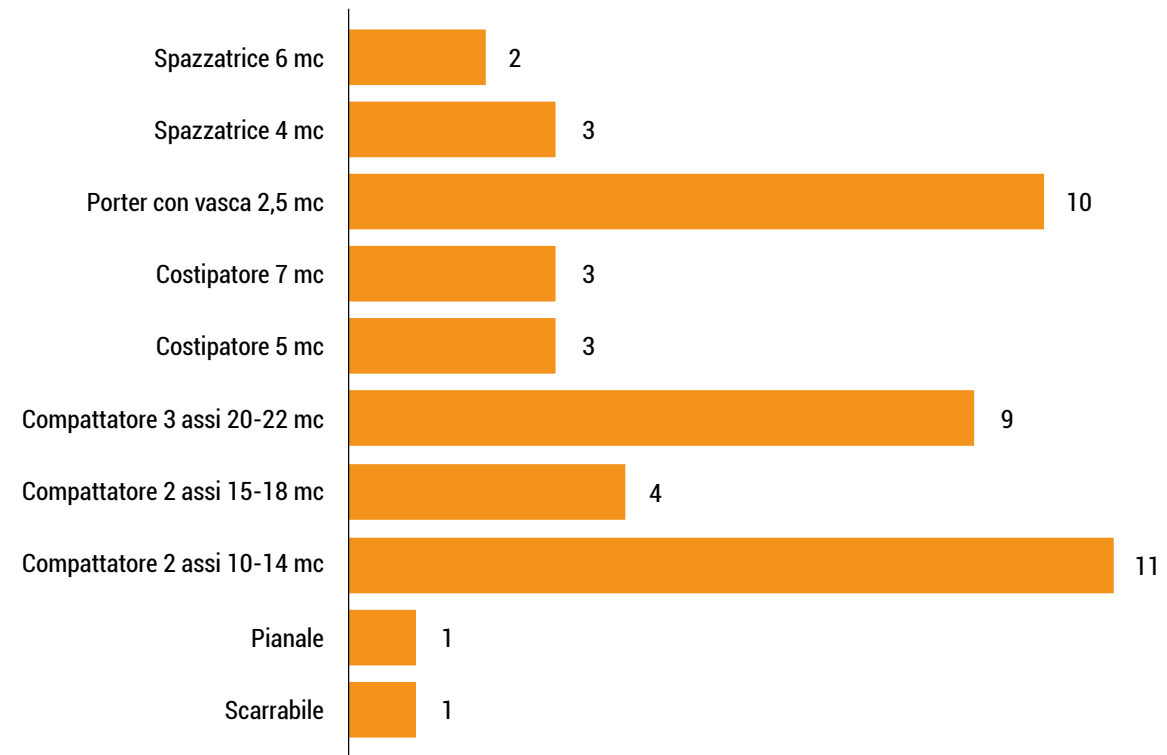
### 3.2.2. IL PARCO MEZZI DI A.S.E.R.<sup>15</sup>

**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. Nello specifico, nel comune di Rho vengono utilizzati per la raccolta e lo spazzamento i seguenti automezzi:

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

MEZZI PER TIPOLOGIA



Oltre il 60% dei mezzi utilizzati per il servizio sul territorio di Rho, hanno un motore di ultima generazione EURO 6, percentuale che sale fino al 91% considerando anche i motori euro 5.

<sup>15</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.



Circa **un quarto dei mezzi è alimentato a GPL**, in aumento rispetto agli anni precedenti, in quanto sono stati **acquistati 7 nuovi mezzi porter di ultima generazione**, a sostituzione di altrettanti mezzi dismessi dal servizio.

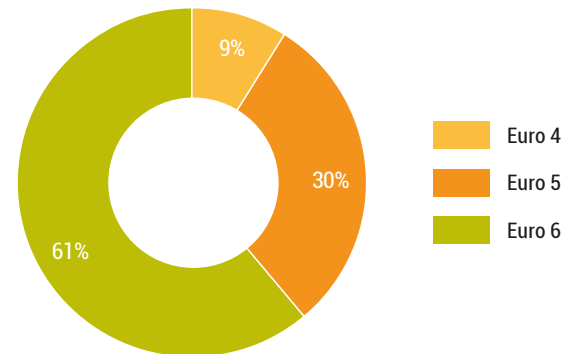
**Nell'ultimo anno**, a differenza degli anni precedenti, **nessun mezzo è stato alimentato a benzina**.

Nel 2021 è proseguita l'attività di **rinnovamento del parco mezzi**, che si concluderà nel 2024.

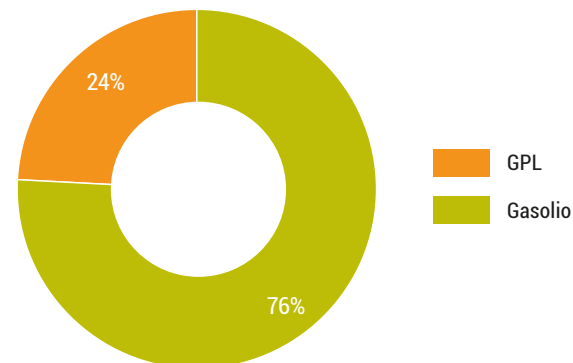
La prima tranche ha visto coinvolti principalmente i mezzi legati allo spazzamento, mentre nel 2021, nell'ambito delle attività di raccolta, è stata realizzata la sostituzione di 6 compattatori a 2 assi e di 2 compattatori a 3 assi.

**L'età media del parco veicolare è di circa 6 anni** e si prevede che diminuisca in modo significativo fino alla fine delle attività di rinnovo previste.

MEZZI PER CLASSI DEL MOTORE



MEZZI PER CLASSI DEL MOTORE



### 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.

Si conferma anche per il 2021 la riduzione della produzione dei rifiuti per le utenze non domestiche nelle zone industriali, legata al rallentamento delle attività produttive a seguito dell'emergenza epidemiologica, attestandosi su valori di produzione analoghi al 2020.

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

Destinazione dei rifiuti urbani	2019	2020	2021
Rifiuti smaltiti (%)	0,011%	0,002%	0,05%
Rifiuti recuperati (%)	99,989%	99,998%	99,95%

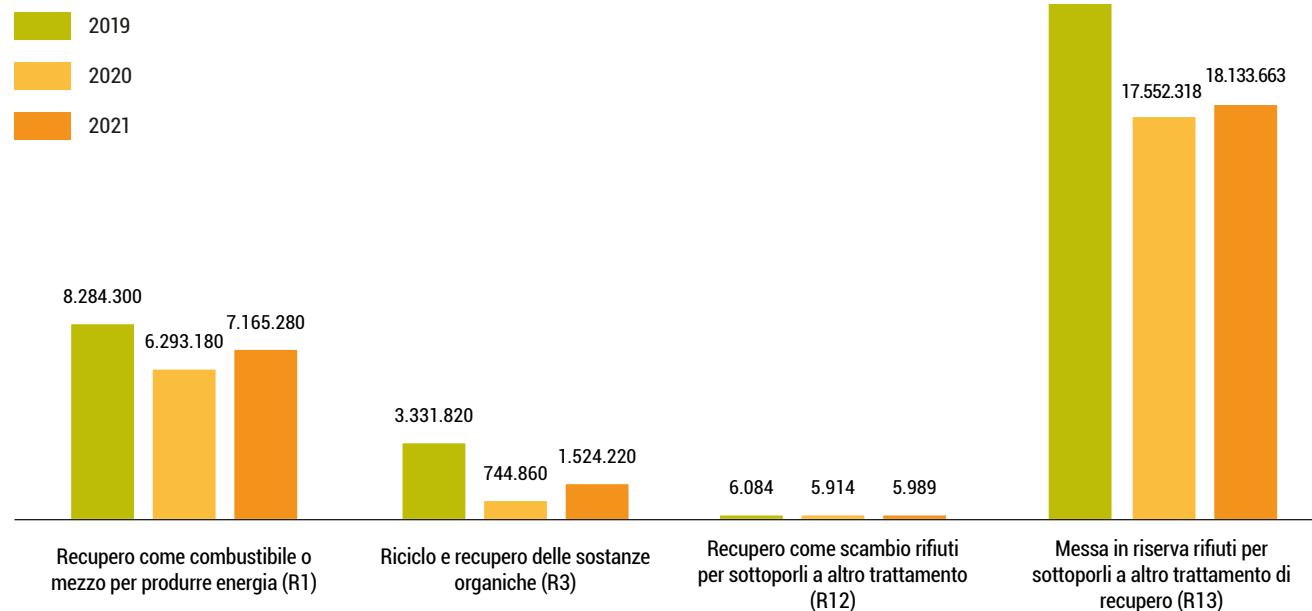
Destinazione dei rifiuti urbani	2019	2020	2021
<b>Pericolosi</b>	<b>146.266</b>	<b>124.738</b>	<b>138.553</b>
- recuperati	141.416	124.348	127.683
- smaltiti	4.850	390	10.870
<b>Non pericolosi</b>	<b>34.066.352</b>	<b>24.471.924</b>	<b>26.702.537</b>
- recuperati	34.066.352	24.471.924	26.701.469
- smaltiti	0	0	1.068

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

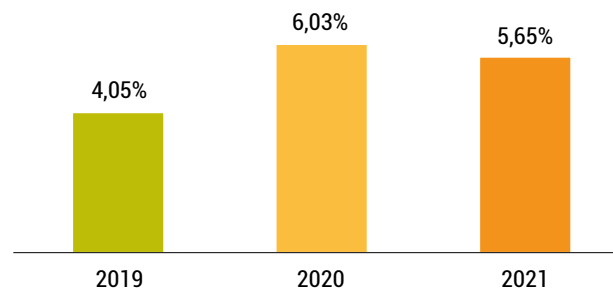
A.Se.R, peraltro, può fare affidamento nel rapporto di partnership con il proprio socio privato, Econord S.p.A., che è dotato di una adeguata rete di impianti, in grado di garantire un sicuro modello di trattamento dei rifiuti a prezzi competitivi oltre alla disponibilità a ricevere i flussi provenienti dal territorio. Nel corso del 2021, la percentuale di rifiuti recuperati all'interno degli impianti di trattamento di Econord è in linea con l'anno precedente, attestandosi al 5,65%, valore che risulta in crescita di quasi 2 punti percentuali rispetto al 2019. Risulta invece più elevata la percentuale di rifiuti trasportati da Econord, anch'essa in crescita nel corso del triennio, con un valore di poco superiore al 91% nel 2021, oltre 15 punti percentuali in più rispetto al 2019.

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

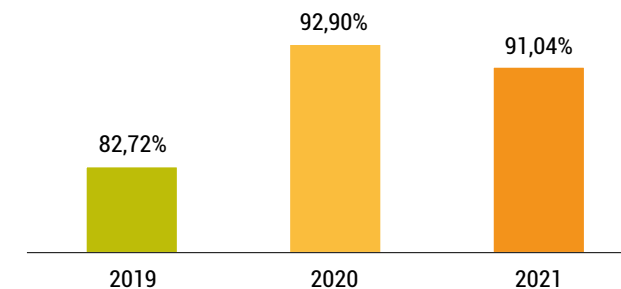
#### MODALITÀ DI RECUPERO



#### RIFIUTI SMATITI DA ECONORD



#### RIFIUTI TRASPORTATI DA ECONORD



### 3.2.4. L'INTERMEDIAZIONE DEI RIFIUTI

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

L'intermediario dei rifiuti viene definito 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”*<sup>16</sup>.

Il ruolo principale dell'intermediario è quindi quello di fare da **connessione tra il produttore del rifiuto e il destinatario finale** dello stesso, oppure in alcuni casi anche con il trasportatore. **L'intermediario assicura la miglior destinazione possibile del rifiuto al produttore**, anche tenendo conto dei risvolti economici connessi al suo recupero o smaltimento. L'intermediario, grazie alle proprie competenze e conoscenze mette in connessione tutte le figure del ciclo di gestione.

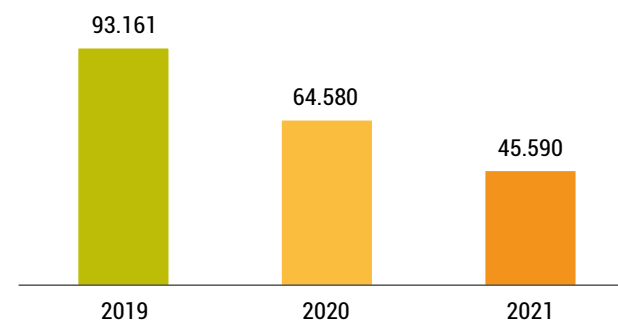
Negli ultimi due anni (2020 e 2021), i rifiuti intermediati da A.Se.R sono diminuiti in modo consistente rispetto al 2019 (-30% circa all'anno), raggiungendo per il 2021 il valore più basso rispetto alla serie storica disponibile (-73% dal 2017).

**La percentuale di rifiuti intermediati da A.Se.R recuperati nel corso dell'ultimo triennio è sempre stata del 100%**, con una piccolissima riduzione nel corso del

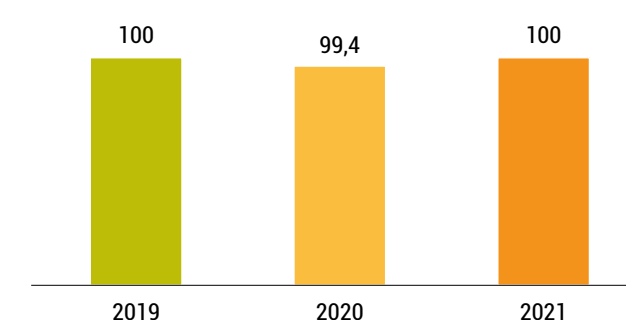
2020 (99,4%) a causa di un trasporto che ha necessitato di essere smaltito. Inoltre, **la percentuale di rifiuti pericolosi trattati da A.Se.R come intermediario è sempre stata inferiore all'1%**, con la sola esclusione del 2019, nel quale la percentuale di rifiuti pericolosi è stata del 3,8% a seguito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

A.Se.R opera in tale settore di mercato con l'intento di poter **offrire ai propri utenti servizi complementari e ausiliari** rispetto a quelli erogati nell'ambito della gestione del ciclo integrato dei rifiuti. L'oscillazione dei quantitativi trattati nel triennio è correlata sia agli effetti dell'emergenza pandemica in atto che alle forti oscillazioni del mercato di riferimento.

RIFIUTI DA INTERMEDIAZIONE (KG)



RIFIUTI DA INTERMEDIAZIONE RECUPERATI (%)



Rifiuti intermediati	2019	2020	2021
<b>Totale (kg)</b>	<b>93.161</b>	<b>64.580</b>	<b>45.590</b>
- di cui smaltiti	0	380	0
- di cui recuperati	93.161	64.200	45.590

<sup>16</sup> Il Codice Ambientale (D.Lgs 152/06) definisce.

### 3.2.5. LA PIATTAFORMA ECOLOGICA

Dal 2017 è attivo 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 complessiva 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 circa 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, mentre il percorso utenti è fisicamente distinto dall'area di prelievo da parte degli operatori.

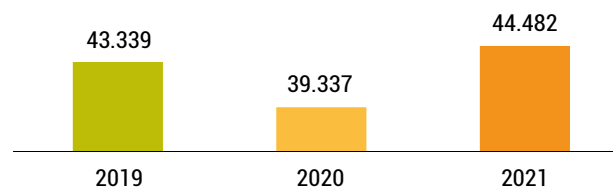
Sono state realizzate delle aree coperte dedicate allo stoccaggio dei RAEE e un'area coperta, isolata dal sistema di raccolta delle acque meteoriche, per lo stoccaggio dei RUP (Rifiuti pericolosi prodotti dalle utenze civili). Tutta la piattaforma è dotata di cartellonistica ed è stato realizzato un **sistema**

**di videosorveglianza** per consentire un'adeguata vigilanza ed evitare l'intrusione di soggetti esterni, in particolare per le tipologie di rifiuti per cui nelle precedenti esperienze si era riscontrata una maggior frequenza di manomissioni. È presente anche un **sistema antintrusione allarmato** - nella zona di stoccaggio RAEE e RUP - collegato direttamente con le forze dell'ordine.

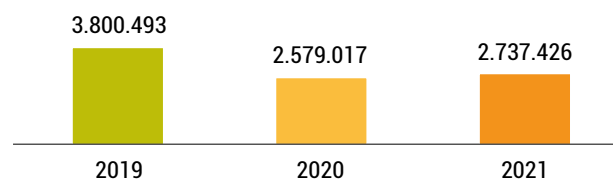
Infine, **l'impianto è sempre presidiato da tre operatori, che permettono il monitoraggio dell'area e il supporto degli utenti e degli altri operatori.**

Gli operatori, dotati di strumenti informatici, sono adeguatamente formati attraverso incontri diretti e affiancamento sulle corrette modalità di conferimento.

INGRESSI ALLA PIATTAFORMA ECOLOGICA



RIFIUTI CONFERITI ALLA PIATTAFORMA ECOLOGICA (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, attraverso l'installazione di appositi erogatori per i cittadini. È stato installato un distributore automatico di sacchi per la frazione secca residua, obbligatori per il conferimento, che consente agli utenti, sia domestici che non domestici, di 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 2021 sono stati consegnati ai cittadini 378.850 sacchi attraverso gli erogatori automatici.



**378.850**  
sacchi distribuiti  
nel 2021 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 **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

### OBIETTIVO

Fare in modo di separare e raccogliere frazioni di plastica pregiata (PET), separandola dalla modalità di raccolta classica della plastica a domicilio.

### PERIODO DI RIFERIMENTO

Da giugno 2018 ad oggi. L'installazione dei compattatori è stata effettuata e il progetto è ancora attivo.

### PARTNER DI PROGETTO

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

### DESCRIZIONE

Sono presenti sul territorio comunale **due eco-compattatori in cui le utenze domestiche possono conferire le bottiglie in PET**, mediante l'utilizzo della tessera sanitaria.

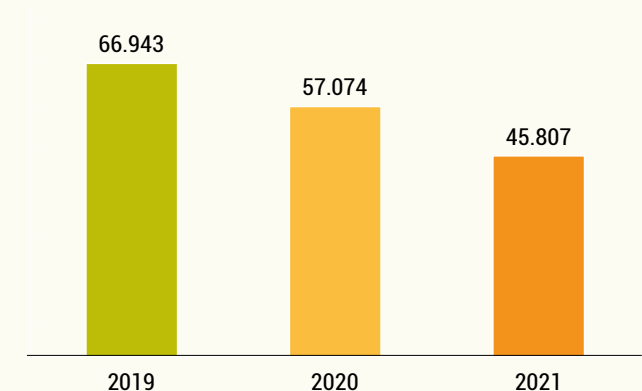
Il progetto prevede la possibilità di accumulare dei punti, che consentono di ottenere uno sconto sulla parte variabile della tariffa a seconda del numero di bottiglie conferite. In alternativa è possibile ottenere uno sconto per l'acquisto di alcuni prodotti di parafarmacia presso la farmacia partner del progetto.

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

### KPI E RISULTATI

**Circa 170.000 bottiglie** conferite dal 2019 al 2021

BOTTIGLIE PET CONFERITE AGLI ECO-COMPATTATORI



## 3.4. GESTIONE ENERGETICA, EFFICIENTAMENTO ENERGETICO ED EMISSIONI IN ATMOSFERA<sup>17</sup>

### 3.4.1. CONSUMI ENERGETICI

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

Per quanto riguarda quest'ultima, i consumi elettrici sono costanti durante tutto l'arco della giornata, anche durante le ore notturne.

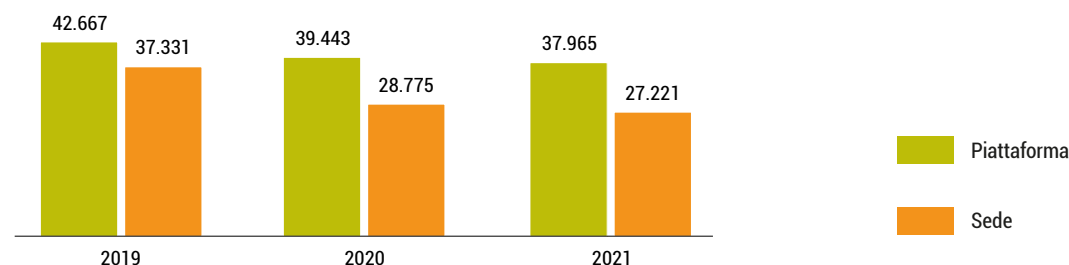
La piattaforma è infatti sottoposta ad un controllo costante da parte degli operatori.

Nell'ultimo triennio i consumi sono stati più o meno costanti e negli anni 2020 e 2021 non hanno risentito, se non per una minima parte, dall'emergenza legata al COVID-19.

Si può infatti notare nel corso dell'ultimo biennio una leggera diminuzione dei consumi relativi sia alla sede sia alla piattaforma.

Consumi energia elettrica	2019	2020	2021
<b>Energia elettrica (kWh)</b>	<b>69.272</b>	<b>68.218</b>	<b>65.186</b>
- di cui per piattaforma	37.273	39.443	37.965
- di cui per sede	31.999	28.775	27.221

CONSUMI ENERGIA ELETTRICA (KWH)



<sup>17</sup> Nel calcolo dei consumi energetici e delle emissioni, all'interno della prima edizione del Bilancio di Sostenibilità non sono considerate le due auto di proprietà di A.Se.R in quanto non sono a disposizione dati sufficienti per il monitoraggio dell'andamento dei consumi.

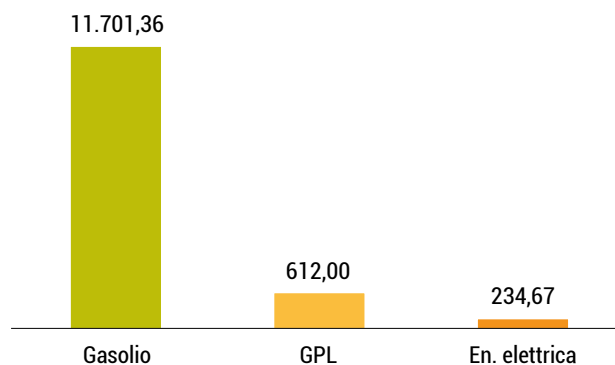


### 3.4.2. ENERGIA DA FONTI RINNOVABILI

Se all'interno dei consumi energetici dell'azienda si considerano anche i consumi connessi allo svolgimento delle attività operative, cioè 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.

Come riportato nel grafico, **il 93,2% del totale dei consumi è relativo al gasolio utilizzato dai mezzi di Econord e il 4,9% al GPL** utilizzato in particolare dai porter di ultima generazione entrati in funzione a partire dal 2020, che hanno sostituito i precedenti a benzina. **Solo l'1,9% dei consumi totali è ricollegabile all'utilizzo di energia elettrica da parte di A.Se.R..**

CONSUMI ENERGETICI COMPLESSIVI 2021 (GJ)

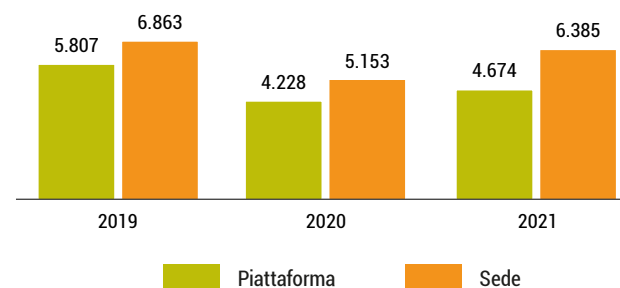


Nell'ultimo triennio, tramite i rifiuti raccolti da A.Se.R sul territorio rhodense sono stati **prodotti oltre 16 milioni di kWh di energia elettrica e oltre 18 milioni di kWh di energia termica ceduta alla rete di teleriscaldamento**, tramite la valorizzazione energetica per combustione dei rifiuti del Comune di Rho.

La seguente tabella riporta le stime di energia elettrica prodotta e di energia termica generata e ceduta alla rete di teleriscaldamento, attribuibili al **contributo energetico derivante dalla combustione dei rifiuti conferiti dal Comune di Rho nell'ultimo triennio (2019-2021)**.

Energia prodotta	2019	2020	2021
Energia elettrica (MWh)	5.807	4.228	4.674
Energia termica (MWh)	6.863	5.153	6.385

ENERGIA PRODOTTA DA VALORIZZAZIONE RIFIUTI (MWH)



Tali valori sono stati stimati a partire dai dati relativi all'impianto di Termovalorizzazione di Milano Silla2: per stimare la quota parte di energia attribuibile a Rho si è assunto 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 corso del 2021, l'energia elettrica prodotta a partire dalla termovalorizzazione dei rifiuti si è riassetata ai livelli pre-pandemia. Anche l'energia termica prodotta è risalita senza tuttavia ancora tornare ai livelli del 2019.

## RINNOVAMENTO DEL PARCO AUTO DI A.SE.R

A.Se.R, per l'attività di controllo del territorio, utilizza due auto di proprietà in leasing. L'Azienda, al fine di migliorare le proprie performance energetiche e ridurre le emissioni in atmosfera, nel 2021 ha sostituito le proprie auto alimentate a diesel con due nuovi modelli ibridi a minor impatto ambientale e minori consumi.

### 3.4.3. EMISSIONI E LOTTA AL CAMBIAMENTO CLIMATICO

Le emissioni di A.Se.R, in linea con l'andamento dei consumi energetici, **derivano in grandissima parte dai consumi di energia elettrica e sono quindi di tipo indiretto**.

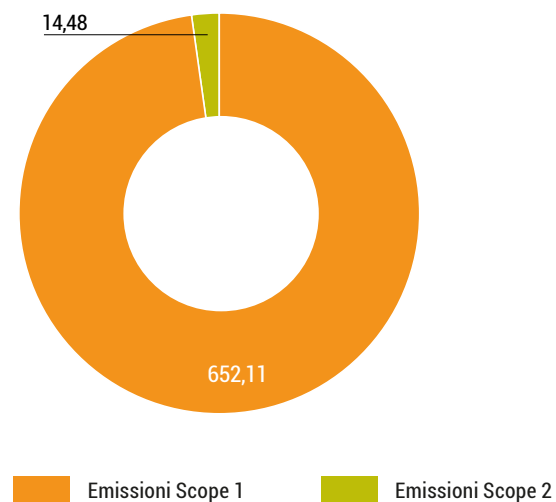
L'unica emissione diretta dell'Azienda, infatti, è quella connessa alle due auto di proprietà, che, come già anticipato in apertura del capitolo, non sono

state considerate nel calcolo per mancanza di una misurazione puntuale del dato.

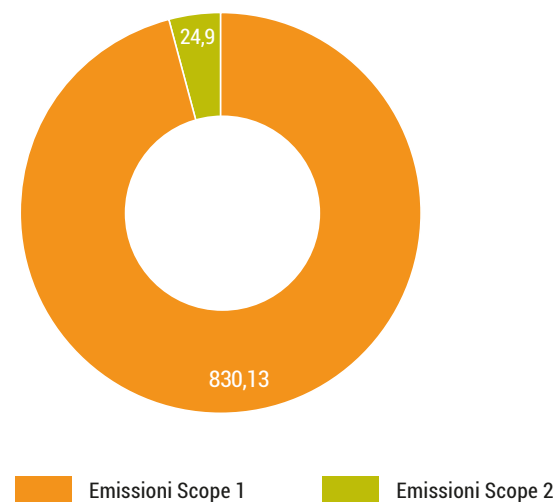
Per il calcolo delle emissioni totali di gas a effetto serra, vengono invece presi in considerazione, in coerenza con quanto riportato nel capitolo 4.4.1, i consumi dei mezzi di Econord utilizzati per svolgere le attività sul territorio Rhodense.

Nel 2021, **le emissioni totali prodotte da A.Se.R** ammontano a **855,03 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.

EMISSIONI GHG TOTALI (TCO<sub>2</sub>E) - 2020



EMISSIONI GHG TOTALI (TCO<sub>2</sub>E) - 2021\*



\* Il valore emissivo risulta in aumento nel 2021 rispetto al 2020 a causa della ripresa delle attività a seguito della pandemia: le emissioni derivano infatti perlopiù dai combustibili dei mezzi di trasporto utilizzati per la raccolta dei rifiuti. Sul valore emissivo finale incide, seppur in maniera non altrettanto evidente, l'aggiornamento dei fattori di conversione utilizzati per il calcolo dei GHG.



**4.** DIMENSIONE  
ECONOMICA

## NUMERI CHIAVE



**10.149.496 €**  
valore economico generato,  
+11,5% dal 2020



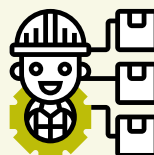
**151.167 €**  
utile dell'esercizio,  
+37,7% dal 2020



**8.125.646 €**  
valore delle forniture,  
+4,2% dal 2020



**9.417.192 €**  
valore economico distribuito,  
+9,5% rispetto al 2020



**9.813.530 €**  
costo della produzione,  
+10,6% dal 2020



**97%** forniture sul  
territorio lombardo



**125.000 €**  
investimenti in corso  
nel 2021



**710.185 €**  
costo per il personale,  
+8,9% dal 2020



**55%** fornitori  
qualificati sul totale,  
7,2% in più dal 2020

## 4.1. ANDAMENTO DEL MERCATO E PRINCIPALI AVVENIMENTI DEL 2021

L'esercizio, chiuso al 31 dicembre 2021, è stato contraddistinto da una **congiuntura economica sfavorevole** - sia a livello nazionale che mondiale - come ben dimostrato dagli indicatori economici generali (P.I.L., tasso di disoccupazione, indici di inflazione, etc.), principalmente a causa del protrarsi dell'emergenza da COVID-19, nonostante l'avvio della campagna mondiale di vaccinazione.

**Il settore in cui opera la Società, riguardando l'erogazione di un servizio pubblico, non ha subito interruzioni.** È stata registrata invece una contrazione, rispetto agli standard attesi, delle prestazioni presso il polo fieristico a causa delle sospensioni imposte dall'emergenza pandemica. Rispetto al dato 2020 tuttavia i ricavi sono tornati a crescere in termini percentuali grazie alla ripresa delle attività fieristiche dal mese di settembre 2021.

Si rileva inoltre, per quanto riguarda il livello dei **costi di smaltimento** per alcune frazioni di rifiuti, che la consueta instabilità dei prezzi di trattamento e di recupero - dovuta in particolare alla ridotta disponibilità degli impianti - è stata mitigata per gli anni 2020-2021. Questo in ragione agli accadimenti eccezionali occorsi, che hanno determinato una minore produzione di rifiuti da parte delle utenze non domestiche, con una seppur minima aumentata disponibilità di recepimento degli impianti.

**Il settore dei servizi di gestione dei rifiuti urbani sta vivendo un momento di profondi cambiamenti,** rappresentati in primo luogo dovuti alla disciplina introdotta con il D.lgs. 3 settembre 2020, n. 116, già adeguata nel corso del 2021, ma i cui effetti potranno manifestarsi ulteriormente nel medio periodo.

Molto rilevanti sono anche i provvedimenti emanati da **ARERA** per dare avvio al secondo periodo

regolatorio, con obblighi che si sovrappongono a quelli precedentemente introdotti relativi al sistema di elaborazione del PEF, ma ancor di più nell'ambito della regolazione della qualità del servizio<sup>19</sup>.

Questo comporta **importanti impegni in termini di modifica dei processi operativi e informativi**, che impegneranno tutte le risorse aziendali.



<sup>19</sup> Delibera 15/2022/R/rif del 18/01/2022.

## 4.2. EVOLUZIONE PREVEDIBILE DELLA GESTIONE

A.Se.R prevede il **mantenimento**, a breve e medio termine, **delle misure di sicurezza di contrasto alla diffusione del COVID-19** e delle possibili varianti che dovessero svilupparsi.

Allo stesso modo si presta attenzione alle necessità contingenti che dovessero manifestarsi e alle prescrizioni normative. Tutto ciò mantenendo accorgimenti organizzativi, oggi strutturalmente a regime, riguardanti la gestione delle risorse umane, la distribuzione degli spazi comuni e l'erogazione delle prestazioni dei servizi di igiene urbana e di applicazione della TARI.

**Lo stato delle morosità è oggetto di costante monitoraggio**, considerato che l'aumento sui crediti rilevati a chiusura dell'esercizio 2021 è conseguenza diretta di due fattori: da un lato la sospensione delle attività di riscossione coattiva per gran parte dell'esercizio, dall'altro la posticipazione

al 30/11/2021 dell'emissione delle fatture del 3° quadrimestre alle utenze non domestiche, dovuto alla riduzione tariffaria correlata all'emergenza pandemica.

Al netto di tali fattori non strutturali, **l'ammontare dei crediti può considerarsi in linea con gli anni precedenti**, proseguendo l'impegno a dare tempestivo riscontro al Consiglio di amministrazione e agli organi di controllo del monitoraggio programmato.

Gli elementi economici analizzati a consuntivo rilevano un **risultato migliorativo rispetto ai dati di previsione**, considerato che il miglior margine registrato, derivato prevalentemente dai **ricavi straordinari generati dalle attività di accertamento dell'evasione-elusione della TARI**, rende disponibili le risorse per aumentare ulteriormente gli strumenti a garanzia del credito.

## 4.3. ANDAMENTO ECONOMICO-FINANZIARIO

Nel 2021, **nonostante il persistere della situazione legata al Covid-19**, A.Se.R ha ottenuto un **risultato di gestione positivo**.

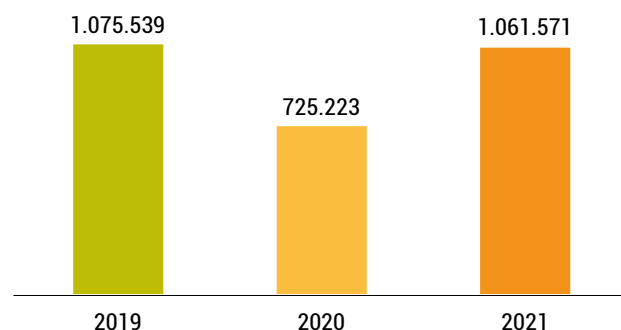
Conto economico	2019	2020	2021	Delta 2020-2021
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	9.406.861 €	7.930.020 €	8.785.978 €	10,79%
Contributi in conto esercizio	188.357 €	170.449 €	237.691,00 €	39,45%
Altri ricavi	1.131.544 €	997.202 €	1.119.128 €	12,23%
<b>A) VALORE DELLA PRODUZIONE</b>	<b>10.726.762 €</b>	<b>9.097.721 €</b>	<b>10.142.797 €</b>	<b>11,49%</b>
Costi per materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	38.511 €	54.088 €	38.318,00 €	-29,16%
Costi per servizi	8.527.591 €	7.450.294 €	8.086.717,00 €	8,54%
Costi per godimento beni di terzi	243.068 €	144.959 €	212.899,00 €	46,87%
Costi per il personale	804.841 €	652.068 €	710.185,00 €	8,91%
Ammortamenti e svalutazioni	568.421 €	499.227 €	732.304,00 €	46,69%
Altri accantonamenti	0 €	0 €	0 €	-
Oneri diversi di gestione	37.212 €	71.134 €	33.107,00 €	-53,46%
<b>B) COSTO DELLA PRODUZIONE</b>	<b>10.219.644 €</b>	<b>8.871.770 €</b>	<b>9.813.530,00 €</b>	<b>10,62%</b>
<b>DIFFERENZA TRA VALORE E COSTI DELLA PRODUZIONE (A-B)</b>	<b>507.118 €</b>	<b>225.951 €</b>	<b>329.267,00 €</b>	<b>45,72%</b>
Altri proventi finanziari	7.638 €	1.558 €	6.699,00 €	329,97%
Interessi e altri oneri finanziari	26.467 €	24.300 €	16.645,00 €	-31,50%
<b>C) PROVENTI E ONERI FINANZIARI</b>	<b>-18.829 €</b>	<b>-22.726 €</b>	<b>-9.946,00 €</b>	<b>-56,24%</b>
<b>RISULTATO ANTE IMPOSTE (A - B + - C + - D)</b>	<b>488.289 €</b>	<b>203.225 €</b>	<b>319.321,00 €</b>	<b>57,13%</b>
Imposte sul reddito dell'esercizio	180.237 €	93.507 €	168.154,00 €	79,83%
<b>UTILE DELL'ESERCIZIO</b>	<b>308.052 €</b>	<b>109.718 €</b>	<b>151.167,00 €</b>	<b>37,78%</b>

## 4.4. INVESTIMENTI

Il risultato 2021 è conseguenza diretta della ripresa delle **attività di lotta alla evasione ed elusione della TARI**, che erano state sospese per imposizione normativa.

Il Margine Operativo Lordo, è un **indicatore di redditività** che evidenzia il reddito dell'azienda calcolato sulla sola gestione operativa, non vengono quindi considerati gli interessi, le imposte, il deprezzamento dei beni e gli ammortamenti. Esso è dato quindi dal valore aggiunto, a cui vengono sommati i ricavi della gestione accessoria e sottratti i costi del lavoro e operativi. **Nel 2021 l'indicatore**, dopo il calo registrato lo scorso anno a causa della situazione emergenziale legata alla pandemia da Covid-19, **è tornato a crescere (+46,4%** rispetto al 2020).

MARGINE OPERATIVO LORDO (€)



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

Le successive attività sono volte, in particolare, a sostenere **l'implementazione dei sistemi informativi**, in coerenza con l'evoluzione normativa del settore per rispondere con tempestività agli obblighi di legge e dai diversi strumenti normativi che disciplinano il settore.

Tali adempimenti, peraltro, si sono moltiplicati nel corso dell'ultimo periodo, comportando per l'Azienda un costante e sempre maggiore impiego di risorse economiche.

Tutte le attività hanno la finalità di **garantire livelli di efficienza dei servizi più elevati** e una **maggiore valorizzazione del patrimonio informativo aziendale**.

A.Se.R opera per offrire **nuovi servizi digitali**, migliorare i processi lavorativi a beneficio degli utenti e i livelli di produttività.

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

**Per il 2021, sono stati programmati e realizzati i seguenti investimenti**, rendicontati nelle pagine relative alla dimensione sociale:

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



## 4.5. VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO

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

Nel corso del 2021, il valore economico complessivamente generato da A.Se.R **aumenta dell'11,5% rispetto all'anno precedente**, tornando vicino ai valori del 2019, dopo la flessione registrata durante l'emergenza pandemica.

Valore economico generato e distribuito (dati in euro)	2019	2020	2021	Var 2020-2021
<b>Valore economico generato</b>	<b>10.734.400 €</b>	<b>9.099.295 €</b>	<b>10.149.496 €</b>	<b>11,54%</b>
- Ricavi	9.406.861 €	7.930.020 €	8.785.978 €	10,79%
- Altri ricavi	1.319.901 €	1.167.701 €	1.356.819 €	16,20%
- Proventi finanziari e interessi	7.638 €	1.574 €	6.699 €	325,60%
<b>Valore economico distribuito</b>	<b>10.165.979 €</b>	<b>8.600.068 €</b>	<b>9.417.192 €</b>	<b>9,50%</b>
- Fornitori	8.829.434 €	7.708.291 €	8.364.593 €	8,51%
- Dipendenti	804.841 €	652.068 €	710.185 €	8,91%
- Pubblica Amministrazione	184.820 €	97.491 €	174.602 €	79,10%
- Azionisti	308.052 €	109.718 €	151.167 €	37,78%
- Finanziatori	26.467 €	24.300 €	16.645 €	-31,50%
- Collettività	12.365 €	8.200 €	9.690 €	18,17%
<b>Valore economico trattenuto</b>	<b>568.421 €</b>	<b>499.227 €</b>	<b>732.304 €</b>	<b>46,69%</b>

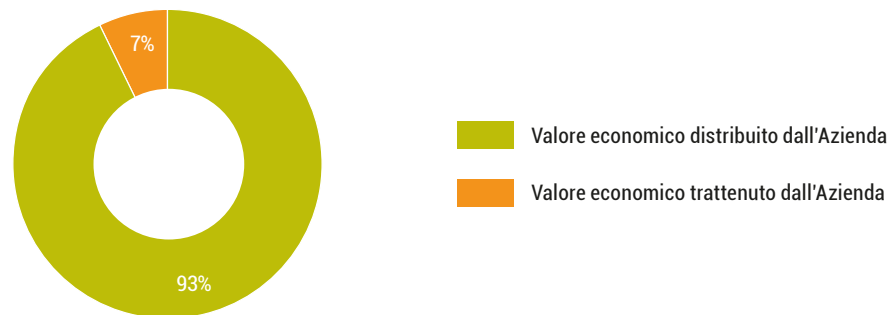
Il 92,8% del valore economico generato, è stato distribuito - con una lieve diminuzione rispetto al 2020 - tra i seguenti stakeholder:

- **Fornitori** - l'88,8% del totale del valore economico distribuito
- **Dipendenti** - il 7,5% del valore economico distribuito, come retribuzione del lavoro svolto all'interno dell'Azienda
- **Pubblica Amministrazione** - l'1,8% del totale, tramite le tasse sul reddito e altre erogazioni alla PA
- **Azionisti** - l'1,6% del totale del valore distribuito
- **Finanziatori** - comprende il valore dei dividendi distribuiti
- **Collettività** - include il valore delle sponsorizzazioni e delle liberalità al territorio.

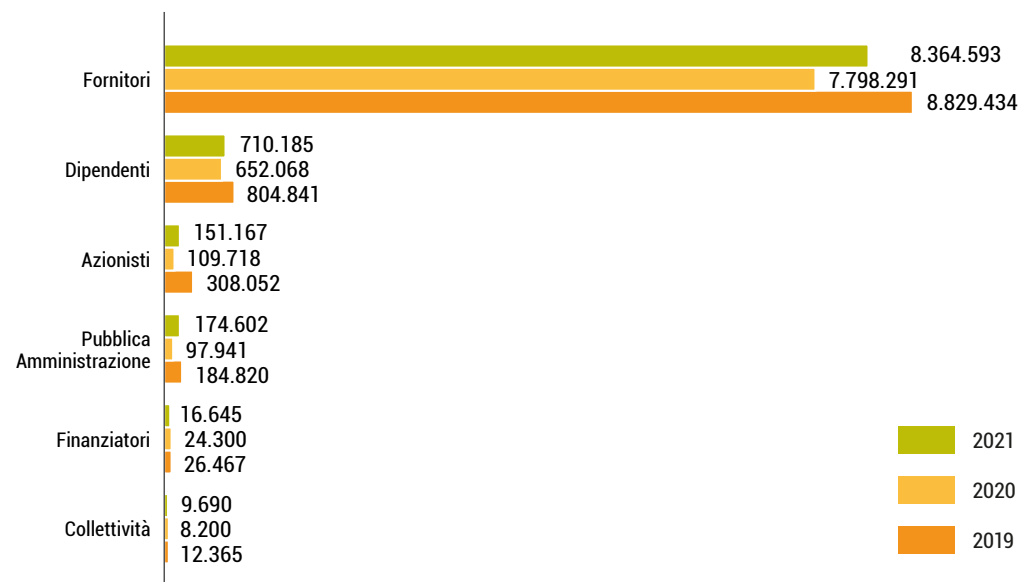
Il **valore trattenuto** è costituito dalle voci degli ammortamenti e delle svalutazioni, dell'autofinanziamento, degli accantonamenti e delle riserve. Costituisce la ricchezza e il valore che la società trattiene dopo aver remunerato i propri stakeholder di riferimento.

Nel corso del 2021, il valore trattenuto da A.Se.R **ammonta a 732.304 €**, con un **aumento del 46,7%** rispetto al 2020.

### VALORE ECONOMICO TRATTENUTO E DISTRIBUITO



### VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO DA A.SE.R.

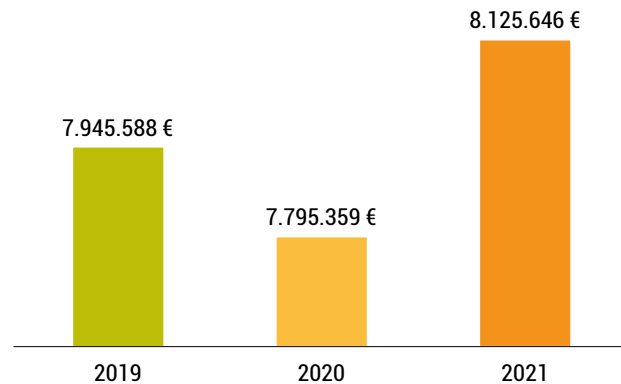


## 4.6. I FORNITORI DI A.S.E.R.

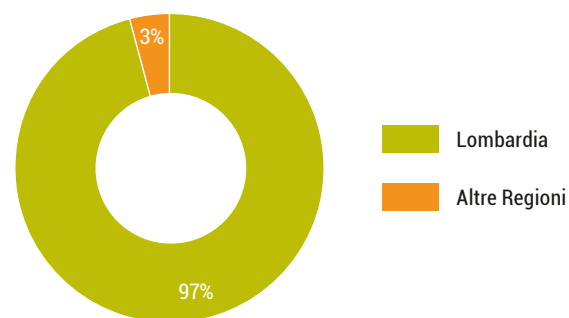
Il valore delle forniture, pari a **8,1 milioni di euro** nel 2021, aumenta rispetto gli ultimi due anni, tornando ad avvicinarsi ai numeri del 2018.

Numero fornitori per provenienza geografica	2019	2020	2021
Lombardia	7.773.754,69 €	7.465.939,48 €	7.884.549,47
Altre Regioni	171.832,97 €	329.419,69	241.096,76
<b>Totale</b>	<b>7.945.587,66 €</b>	<b>7.795.359,17 €</b>	<b>8.125.646,23</b>

VALORE DELLE FORNITURE



VALORE DELLE FORNITURE SUL TERRITORIO NAZIONALE



Aumenta leggermente il **ricorso a fornitori del territorio Lombardo**, che nel 2021 si attesta a 8,1 mln di €, passando dal 96% del 2020 al 97% del 2021.

## 4.6.1. QUALIFICA E ALBO DEI FORNITORI

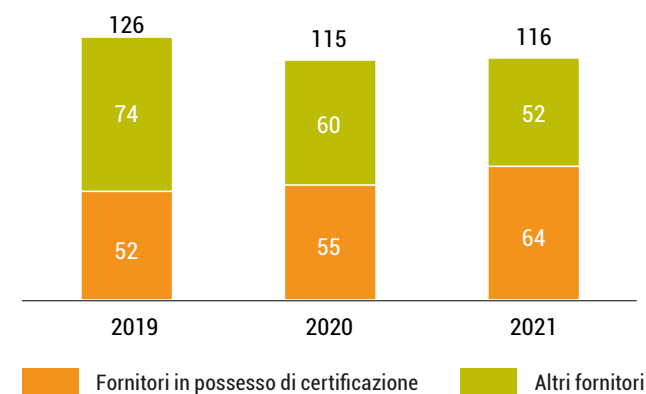
A.Se.R nella selezione dei fornitori con cui lavorare per lo svolgimento delle proprie attività, predilige **fornitori in possesso di certificazione di qualità o di gestione ambientale** e che dimostrino di perseguire la qualità come obiettivo dell'organizzazione.

Nel corso degli ultimi tre anni, la percentuale di **fornitori in possesso di certificazione** rispetto al totale dei fornitori utilizzati da A.Se.R è cresciuta, passando dal 48% del 2020 al **55%** del 2021, con un aumento di 7 punti percentuali.

A.Se.R<sup>20</sup> ha da tempo predisposto un **elenco aperto di operatori economici qualificati e ritenuti idonei**, utilizzato nell'ambito del 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>20</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. 10-17
102-3	Localizzazione della sede principale	Rho (MI) - Via Martiri della Libertà, 4
102-4	Localizzazione delle attività	pp. 10-11
102-5	Assetto proprietario e forma legale	pp. 18-19
102-6	Mercati serviti	pp. 10-17
102-7	Dimensione dell'organizzazione	p. 5
102-8	Informazioni sui dipendenti e altri lavoratori	pp. 47-49
102-9	Supply chain	pp. 82-83
102-12	Attività esterne	pp. 50-51
102-14	Dichiarazione dell'alto dirigente responsabile delle decisioni	p. 2
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	pp. 6-8; 18-21
102-18	Struttura di governo	pp. 18-21
102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder	p. 23
102-41	Contratti collettivi	Da approfondire
102-43	Approccio all'attività di coinvolgimento degli stakeholder	pp. 23-25
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	/
102-49	Modifiche nella rendicontazione	Introduzione prima Analisi e Matrice di Materialità
102-50	Periodo di riferimento della rendicontazione	2021
102-51	Data del report più recente	31.12.2020
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. 85-87

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. 80-81
<b>GRI 203: Impatti economici indiretti</b>		
203-1	Investimenti infrastrutturali e servizi forniti	pp. 79
<b>GRI 204: Politiche di approvvigionamento</b>		
204-1	Proporzione di spesa a fornitori locali	p. 82
<b>GRI 205: Anticorruzione</b>		
205-2	Comunicazione e formazione su politiche e procedure in materia di anticorruzione	pp. 30; 32
<b>Gri 300: Dimensione Ambientale</b>		
<b>GRI 302: Energia</b>		
302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	p. 71
302-2	Energia consumata al di fuori dell'organizzazione	pp. 71-72
302-4	Riduzione del consumo di energia	pp. 71-72
<b>GRI 303: Acqua e scarichi idrici</b>		
303-1	Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	Dato non disponibile per il 2021
<b>GRI 304: Biodiversità</b>		
304-2	Impatti significativi di attività, prodotti e servizi sulla biodiversità	pp. 65-67; 72
<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. 65-67
306-4	Trasporto di rifiuti pericolosi	pp. 57-58
<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	pp. 47-48
-------	--------------------------------------	-----------

### 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	pp. 48-49
-------	--	-----------

### GRI 405: Diversità e pari opportunità

405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	pp 18-21; 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. 50-51
-------	---	-----------

413-2	Attività con impatti negativi, potenziali e attuali significativi sulle comunità locali	pp. 51-69
-------	---	-----------

### GRI 414: Valutazione sociale dei fornitori

414-1	Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali	p. 85
-------	--	-------





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)

