

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2024



INDICE

LETTERA AGLI STAKEHOLDER

GUIDA ALLA LETTURA

IDENTITÀ E GOVERNANCE

1.1 A.Se.R in numeri 2024

1.2 La missione

1.2 I valori

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

1.5 Comune di Rho, le caratteristiche del territorio servito

1.6 Le aree di attività

1.6.1 Raccolta dei rifiuti

1.6.2 Spazzamento

1.6.3 Applicazione e riscossione della TARI

1.6.4 Igiene urbana

1.7 Il quadro normativo

1.8 La governance

1.8.1 Assemblea dei Soci

1.8.2 Consiglio di Amministrazione

1.8.3 Organismo di Vigilanza

1.8.4 Collegio Sindacale

1.8.5 Revisore legale

1.9 Gli stakeholder di A.Se.R

SOSTENIBILITÀ, ETICA E INTEGRITÀ

2.1 La Sostenibilità per A.Se.R

2.1.1 Percorso di sostenibilità

2.1.2 Temi materiali

2.1.3 A.Se.R e gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030 ONU

2.2 Strumenti di governance, etica e integrità

2.2.1 Modello Organizzativo 231

2.2.2 Codice Etico

2.2.3 Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (PTPCT)

2.2.4 Rating di Legalità

2.2.5 Politica generale sulla protezione dei dati personali

2.2.6 Sistema aziendale di gestione della qualità

VALORE SOCIALE

Numeri chiave 2024

3.1 Clienti

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

13

16

17

19

20

20

21

22

23

23

24

25

26

26

27

29

32

32

33

33

34

34

35

36

37

38

3.2 Tariffe, lotta all'evasione e agevolazioni sociali

3.2.1 Tariffe

3.2.2 Lotta all'evasione

3.2.3 Agevolazioni sociali e rateizzazioni

3.3 Qualità del servizio

3.3.1 Customer Satisfaction

3.3.2 Reclami e segnalazioni

3.3.3 Attività di controllo e monitoraggio

3.4 Comunicazione e digitalizzazione

3.5 Le persone che lavorano per A.Se.R

3.5.1 Profilo del personale

3.5.2 Selezione del personale

3.5.3 La formazione

3.5.4 Salute e sicurezza

3.5.5 Welfare

3.6 Progetti per la comunità e il territorio

VALORE AMBIENTALE

Numeri chiave 2024

4.1 Una gestione ambientale certificata

4.1 Qualità e gestione dei rifiuti

4.2.1 I rifiuti raccolti da A.Se.R.

4.2.2 La Piattaforma Ecologica

4.2.3 Lo smaltimento dei rifiuti

4.2.4 L'intermediazione dei rifiuti

4.3 Economia circolare

4.4 Energia ed emissioni in atmosfera

4.4.1 Consumi energetici

4.4.2 Energia rinnovabile

4.4.3 Emissioni e lotta al cambiamento climatico

VALORE ECONOMICO

Numeri chiave 2024

5.1 Andamento economico - finanziario

5.2 Investimenti

5.3 Valore economico generato e distribuito

5.4 I fornitori di A.Se.R

CONTENT INDEX

40

41

41

42

43

45

47

48

49

53

55

55

56

57

57

58

62

63

64

65

65

69

71

73

74

76

76

77

79

80

81

82

84

85

87

90

Lettera agli stakeholder

Anche quest'anno abbiamo il piacere di presentarvi il nostro **Bilancio di Sostenibilità**, uno strumento che dal 2020 accompagna con trasparenza e continuità il nostro operato nella gestione del ciclo integrato dei rifiuti del Comune di Rho.

La rendicontazione non è soltanto un adempimento formale, ma un'occasione per raccontare con chiarezza le scelte intraprese, gli obiettivi che ci guidano e i risultati raggiunti. Attraverso questo Bilancio intendiamo condividere con tutti voi – cittadini, istituzioni, partner e collaboratori – la visione di un'azienda che si riconosce nel proprio ruolo di servizio pubblico e che si impegna ogni giorno a trasformare la gestione dei rifiuti in un motore di sostenibilità e innovazione.

Con l'edizione 2024 A.Se.R rinnova il proprio impegno verso la collettività, avviando il percorso di **allineamento agli standard europei di rendicontazione per le PMI (vSME)**, pubblicati nel dicembre 2024 da EFRAG. Una scelta che va oltre gli obblighi normativi e che testimonia la volontà di anticipare i tempi, dotandoci di strumenti più evoluti per misurare e comunicare il nostro impatto ambientale, sociale ed economico.

Questo passo rappresenta un segnale concreto: la sostenibilità non è un tema accessorio, ma un **principio guida della strategia aziendale**. Significa lavorare per un modello che valorizzi le risorse, migliori la qualità dei servizi offerti, riduca gli impatti ambientali e favorisca la creazione di valore condiviso per i cittadini e per il territorio. In questa prospettiva, innovazione tecnologica, efficienza gestionale ed economia circolare diventano leve fondamentali per rafforzare il contributo di A.Se.R a la transizione.

La sostenibilità, per noi, è anche qualità delle **relazioni**: con i nostri dipendenti, che rappresentano la forza e la competenza dell'azienda; con le istituzioni e i partner locali, con i quali costruiamo progetti di lungo periodo; con i cittadini, che non sono solamente utenti, ma veri protagonisti del cambiamento attraverso i loro comportamenti quotidiani.

Vi invitiamo quindi a leggere queste pagine come un **segno di un impegno che guarda al futuro**: il futuro di una città più attenta all'ambiente, più inclusiva e più resiliente. Ma anche come la base di un dialogo aperto e costruttivo, dove ogni voce è importante e ogni contributo può aiutarci a migliorare.

La Società A.Se.R SpA



Guida alla lettura

Il Bilancio di Sostenibilità 2024 di A.Se.R – giunto alla **quinta edizione** - è l'esito del percorso avviato in forma volontaria, con l'obiettivo di **misurare e comunicare il valore** sociale, ambientale ed economico **prodotto per stakeholder e territorio, anche in connessione all'Agenda 2030 ONU**.

Il documento, elaborato secondo il **metodo Refe** - **Rendersi conto per rendere conto**[®] - è costruito per la prima volta in coerenza, oltre che con lo standard di rendicontazione **GRI – Global Reporting Initiative**, con il nuovo standard europeo per le PMI, **il VSME – Standard Volontario di Rendicontazione della Sostenibilità per PMI non quotate**.

Il documento è articolato in 5 sezioni.

Identità e governance: presenta le caratteristiche distintive dell'Azienda e ne esplicita missione, visione e valori. Illustra le principali tappe della storia, le caratteristiche del territorio servito, le aree di attività e il quadro normativo di settore. Chiarisce il sistema di governance interna e si completa con la rete di relazione con principali stakeholder.

Sostenibilità, etica e integrità: illustra le principali fasi del percorso di sostenibilità di A.Se.R, i temi ESG più significativi per l'azienda e la misurazione del

contributo al raggiungimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030 ONU. Si completa con la rendicontazione dei sistemi e degli strumenti di governance, etica e integrità.

Valore sociale: fornisce un quadro su profilo dei clienti, qualità dei servizi, canali e strumenti di comunicazione. Segue l'approfondimento su composizione, profilo e politiche di gestione delle risorse umane. Si chiude con la presentazione dei progetti rivolti alla Comunità.

Valore ambientale: descrive l'impegno di A.Se.R per l'ambiente e presenta le attività svolte e i relativi impatti collegati ai servizi offerti, in particolare relativi a gestione dei rifiuti ed economia circolare, consumi di energia ed emissioni in atmosfera.

Valore economico: presenta l'andamento e la performance economica dell'azienda anche in termini di valore economico generato, distribuito e trattenuto. Procedo con l'illustrazione del Piano degli investimenti, dando evidenza ai principali interventi in corso o conclusi nel 2024 e si chiude con la descrizione del processo di approvvigionamento e delle forniture aziendali.

Il Bilancio integrale è accompagnato da una **versione di sintesi divulgativa** rivolta a tutti i cittadini del territorio servito.

**RENDERSI
CONTO
PER
RENDERE
CONTO** **Un buon
bilancio
richiede
metodo !**

Rendersi conto per rendere conto[®] è il metodo Refe - Strategia di sviluppo sostenibile, società che affianca A.Se.R nel percorso di formazione, rendicontazione e comunicazione della responsabilità sociale e sostenibilità.

L'analisi interna - **rendersi conto** - esplicita l'identità, le scelte e il funzionamento dell'azienda, con la verifica puntuale di come azioni e servizi si traducono in risultati ed effetti per i diversi **stakeholder**.

La comunicazione esterna - **rendere conto** - fa conoscere e rende trasparente, verificabile e comprensibile a tutti il lavoro svolto e il valore economico, sociale e ambientale prodotto da A.Se.R.



1 Identità e Governance

1.1 A.Se.R in numeri 2024



43.018

utenze attive



30 mila ton

rifiuti raccolti,
il 99,99% recuperati



11,3 mln €

valore economico
generato



13

dipendenti, 100% a
tempo indeterminato



70,85%

percentuale di
raccolta differenziata



10,8 mln €

valore economico
distribuito agli stakeholder,
il 96% del valore generato



21,4 ore

medie di formazione
per dipendente



640 tCO₂e

emissioni di gas
effetto serra



97%

forniture sul territorio
lombardo

1.2 La missione

A.Se.R - Azienda Servizi del Rhodense, costituita nel 2005 dal **Comune di Rho** per la gestione del ciclo integrato dei rifiuti sul territorio comunale, si occupa della **raccolta dei rifiuti urbani**, della **applicazione e riscossione della tariffa rifiuti** e della **pulizia del suolo pubblico**, anche presso il polo fieristico Fiera Milano SpA.

Dal 2014 l'Azienda ha come partner la società privata Econord SpA, che detiene il **33%** del capitale.

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

- **monitoraggio continuo della qualità del servizio**, attraverso capillari attività di controllo sulle prestazioni erogate – anche da parte del socio operativo – e di tutti i fornitori
- **miglioramento continuo del rapporto con l'utenza**, con una costante attività di informazione,

confronto diretto e successivo monitoraggio, anche in relazione a esigenze specifiche

- **rispetto delle prescrizioni di legge applicabili e degli altri obblighi di conformità**, regolamenti e standard ambientali, anche in fase di aggiornamento o di prossima emanazione
- **coinvolgimento, sensibilizzazione e consapevolezza di tutta l'organizzazione aziendale**, dall'alta direzione ai dipendenti, verso una cultura di maggiore responsabilità personale, di rispetto dell'ambiente e consapevolezza dell'uso delle risorse
- **dialogo continuo con tutti gli stakeholder** per garantire le migliori soluzioni e strategie per il raggiungimento degli obiettivi comuni
- **efficientamento continuo e aggiornamento degli strumenti aziendali**, attraverso manutenzioni periodiche e programmate, per mantenerne funzionalità ed efficienza nel tempo.

“

A.Se.R eroga servizi pubblici ambientali per la **gestione del ciclo integrato dei rifiuti** con **qualità, impegno e continuità**, adottando il modello d'impresa che consente di generare occupazione e redditività, armonizzando costi e tariffe.

”



1.3 I valori

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

Eguaglianza e imparzialità



A.Se.R si impegna a **rispettare i principi di eguaglianza dei diritti e di non discriminazione** degli utenti per motivi di sesso, etnia, lingua, religione e opinione politica. La condotta dell'Azienda si basa su criteri di **imparzialità e parità di trattamento**, oltre che di **obiettività e giustizia** nell'erogazione del servizio, prestando particolare attenzione nei confronti dei soggetti appartenenti alle fasce fragili e più deboli.

Continuità del servizio



Per A.Se.R è prioritario **garantire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni**, oltre che **adottare i provvedimenti necessari per ridurre al minimo eventuali disservizi**. In caso di interruzioni l'Azienda si impegna a darne comunicazione anticipatamente o comunque in modo tempestivo.

Partecipazione, trasparenza e accesso alle informazioni



A.Se.R **garantisce la partecipazione dell'utente**, singolo o rappresentato, alla prestazione del servizio.

L'utente ha diritto di richiedere e ottenere le informazioni che lo riguardano, 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.

Salute e sicurezza



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

Sostenibilità: tutela dell'ambiente e attenzione alla persona



Il concetto di **sostenibilità è intrinseco all'agire dell'Azienda**: l'attività di raccolta rifiuti e di pulizia del suolo pubblico hanno come **fine primario il benessere delle persone e la salvaguardia dell'ambiente**.

A.Se.R, nello svolgimento dei propri compiti, si impegna a garantire la salvaguardia della salute umana e degli esseri viventi, **minimizzando gli impatti delle attività svolte**. **L'attenzione verso le persone**, intesa sia come dipendenti che come cittadini, è un principio cardine per l'Azienda.

Valorizzazione del territorio



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

Efficacia, efficienza ed economicità



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

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

A.Se.R SpA nasce, a seguito di una gara ad evidenza pubblica indetta dal Comune di Rho, come società operativa per lo svolgimento dei servizi di igiene urbana e avvia le sue attività nel 2005. L'azionariato 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 SpA 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 14 dicembre 2009, la società **Aimeri Ambiente Srl** - a seguito di atto di acquisizione d'azienda - **assume in A.Se.R diritti e obblighi della Manutencoop Servizi Ambientali SpA**

Nel comune di Rho **si avvia il passaggio 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 diventa socio privato in A.Se.R**

Si avvia la **collaborazione con la società AMSA SpA** per l'esecuzione dei servizi di igiene urbana sul sito espositivo di EXPO 2015, dove A.Se.R è stata impegnata nelle prestazioni di spazzamento meccanizzato

2004.

2006.

2007.

2009.

2012.

2014.

2015.

2024.

2023.

2022.

2021.

2020.

2018.

2017.

A.Se.R modifica il servizio di raccolta nelle zone industriali della città e introduce **nuovi contenitori in materiale riciclato** in caso di sostituzione o di nuova attivazione del servizio. L'Azienda aderisce ai servizi digitali dell'**AppIO**

Viene introdotta una **piattaforma digitale per la gestione della relazione con l'utenza**, volta anche al monitoraggio degli standard qualitativi definiti da ARERA. Si conclude il **progetto di ristrutturazione degli uffici aziendali**, che ha permesso di riorganizzare gli spazi interni, in linea con le nuove esigenze organizzative

L'azienda avvia il **percorso di adeguamento al nuovo regime introdotto da ARERA in materia di qualità del servizio**. In particolare, adotta: il PEF 2022-2025, la nuova Carta della Qualità e dei Servizi, nonché gli adeguamenti alle previsioni contenute nei Regolamenti comunali per i servizi di igiene urbana e per la disciplina della TARI

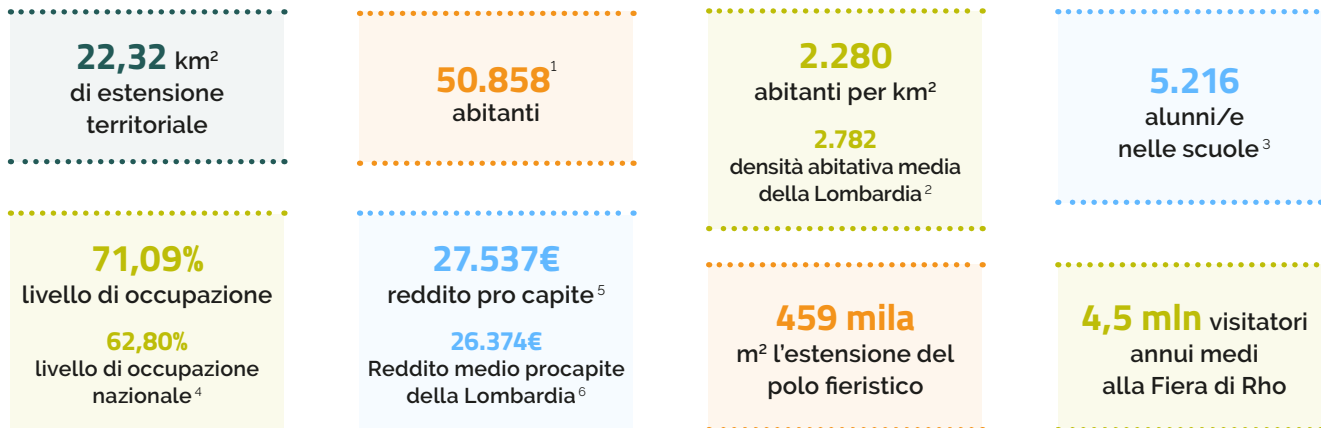
Nell'ambito di un più ampio progetto di evoluzione degli strumenti digitali, l'Azienda realizza una **nuova interfaccia grafica del proprio sito internet**, in linea con il modello dell'Amministrazione comunale, e attiva il **sistema di pagamento PagoPA**

A.Se.R affronta l'**emergenza sanitaria** e le conseguenti criticità mantenendo i **consueti standard quali-quantitativi delle prestazioni e l'equilibrio economico finanziario**, grazie al proprio modello di gestione caratteristico e flessibile che, in questo periodo straordinario, ha dimostrato la propria resilienza

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

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

1.5 Comune di Rho, le caratteristiche del territorio servito

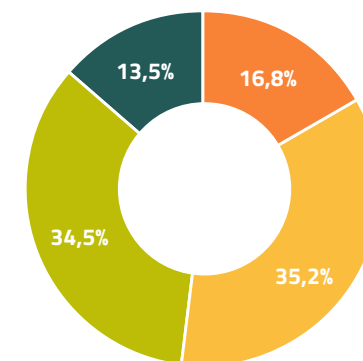


Il Comune di Rho, situato nell'hinterland milanese, è la **quinta cittadina più popolosa della provincia di Milano**, con quasi **51.000 abitanti** suddivisi in oltre **23.000 nuclei familiari**. Il territorio si estende per **22,32 km²**, con una densità abitativa di **2.280 abitanti per km²**.

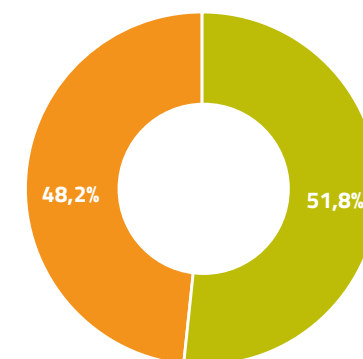
Le donne costituiscono **quasi il 51,8%** della popolazione; il **35,2%** della popolazione ha un'età compresa tra i 21 e i 50 anni e il **34,5%** tra i 51 e i 75 anni. Il **12%** della popolazione è straniera e proviene soprattutto da Paesi come Romania, Ucraina, Perù ed Egitto.

Il territorio di Rho è un'area fortemente industrializzata, fin dall'800, con un **tasso di occupazione** pari al **71,08%** (dato 2019): a febbraio 2024 si contano **4.350 unità locali d'impresa** attive che occupano in media 20.281 addetti ogni anno⁷. **La fama del territorio è legata in particolare alla presenza della Fiera di Milano**, uno dei poli fieristici più grandi d'Europa che si sviluppa su 399.000 m² al coperto e 60.000 m² all'aperto e che rappresenta uno spazio di scambio e d'incontro, luogo dei maggiori appuntamenti fieristici, congressi ed eventi internazionali. Con 160 congressi e 36.000 espositori ogni anno, la Fiera attrae annualmente circa **4,5 milioni di visitatori**.

Popolazione servita per età



Popolazione servita per genere



¹ Dato al 1° gennaio 2024. Fonte: Istat <https://esploradati.istat.it/>

² Densità abitativa media dei primi 50 comuni lombardi per numero di abitanti. Considerando l'intero territorio lombardo il valore medio scende a 421 abitanti/km². Fonte: Istat

³ Scuola primaria, secondaria di I e II grado

⁴ Dato dicembre 2024. Fonte: Istat

⁵ Dato 2023. Fonte MEF

⁶ Dato 2023. Fonte MEF

⁷ Rho in Cifre. Principali dati e statistiche sul territorio di Rho (febbraio 2024)

1.6 Le aree di attività

A.Se.R gestisce diverse **attività e servizi**:



**Raccolta
rifiuti**



Spazzamento



**Applicazione e
riscossione TARI**



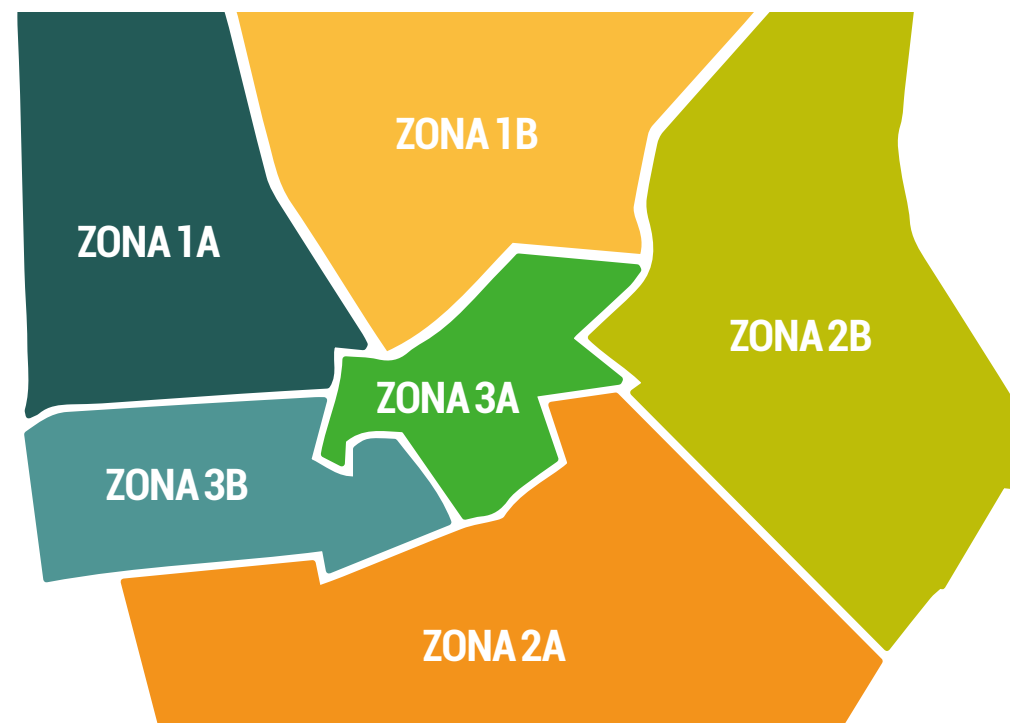
Igiene urbana

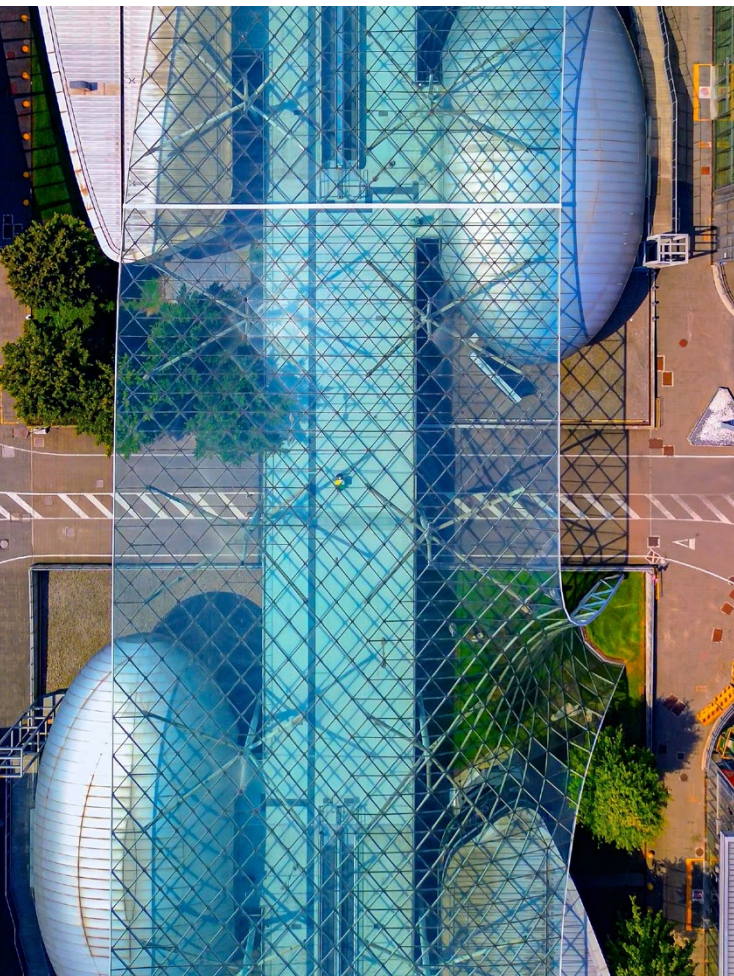
1.6.1 Raccolta dei rifiuti

Il servizio di raccolta dei rifiuti riguarda le **utenze domestiche e non domestiche**, suddivise tra attività commerciali del centro storico, esercizi di vicinato e zone industriali, per le quali è attivo un servizio di raccolta dei rifiuti dedicato. I servizi vengono effettuati con la **modalità porta a porta**, ad eccezione di alcuni 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 di ritiri.

In aggiunta, è stata istituita una zona **"super centro"** (vie Castelli Fiorenza, Garibaldi, Madonna, Matteotti, Largo Mazzini, Pomè e Piazza San Vittore) nella quale il servizio di raccolta rifiuti urbani avviene direttamente all'interno dei cortili. In questo contesto, sono **impiegati a tempo pieno personale e mezzi dedicati**, in modo da evitare che i rifiuti vengano esposti sulla strada e che i contenitori stazionino davanti ad attività commerciali, bar e ristoranti negli orari di apertura serali.

Con l'obiettivo di **migliorare il sistema di raccolta differenziata presso le utenze non domestiche delle zone industriali**, nel 2024 è stato avviato il passaggio dalla raccolta in modalità multimateriale con separazione a valle **alla raccolta monomateriale di carta da ufficio e imballaggi in plastica**, lasciando invariato il servizio di raccolta degli imballaggi in cartone. Ogni utenza è stata dotata di specifici contenitori e l'avvio del servizio è stato preceduto da una campagna informativa dedicata.





Raccolta della frazione secca residua

La frazione secca residua (indifferenziato⁸) è composta dai **rifiuti urbani non recuperabili** che vengono destinati alla **termovalorizzazione con recupero di energia**. Il servizio di raccolta viene svolto due volte a settimana con la modalità porta a porta, tramite sacchi arancioni, forniti a ciascuna utenza sulla base del numero dei componenti del nucleo familiare o, per le utenze non domestiche, della categoria tariffaria di appartenenza e del numero di metri quadri occupati.

Avvio a smaltimento dei rifiuti

Tutti i rifiuti raccolti vengono conferiti presso **impianti autorizzati**, in prossimità del territorio comunale, limitando il raggio di percorrenza dei veicoli e ottimizzando tempi e costi - economici e ambientali - del trasporto. La partnership con **Econord** è in questo senso strategica.

L'Azienda è, infatti, dotata di un'adeguata rete di impianti ed è in grado di garantire un modello di trattamento dei rifiuti stabile ed efficace.

Raccolta e trasporto dei rifiuti urbani di Fiera Milano SpA

A.Se.R effettua il servizio di raccolta rifiuti urbani anche del polo fieristico Fiera Milano, occupandosi di:

- **servizi ordinari**, analoghi a quelli resi in Città, per i periodi senza eventi espositivi
- **servizi dedicati**, programmati secondo il calendario delle manifestazioni e che prevedono la raccolta, il trasporto e lo smaltimento dei rifiuti prodotti durante le fasi di mobilitazione, evento e smobilitazione.

Attività di controllo e monitoraggio

Con l'obiettivo di prevenire e contrastare comportamenti scorretti da parte dei cittadini, A.Se.R supporta il Comune di Rho e le forze di Polizia Locale nelle attività di installazione di **fototrappole**, **ispezione delle immagini** registrate e **controlli a campione** sul servizio di raccolta rifiuti porta a porta.

⁸ EER 200301

1.6.2 Spazzamento

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

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

A.Se.R si occupa della pulizia di strade e piazze (compresi i marciapiedi), parcheggi ad uso pubblico e sterrati, aree attorno ai monumenti, scalinate, sottopassi pedonali, piste ciclabili e fermate dell'autobus. Il servizio è volto alla rimozione di:

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

- **rifiuti stagionali** prodotti da cause climatiche naturali e limitati a particolari periodi dell'anno (fogliame, ramaglie, sabbia e simili)
- **altri rifiuti** di piccole dimensioni come carte, bottigliette, escrementi di animali domestici; residui o rifiuti prodotti a seguito di **manifestazioni** - sportive o folcloristiche - e di piccoli **incidenti stradali**; rifiuti di grandi dimensioni dovuti all'indisciplina di utenti che abbandonano o gettano materiali in strada.

Le attività del servizio comprendono anche lo **svuotamento dei cestini portarifiuti** e **sostituzione dei sacchetti.**

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

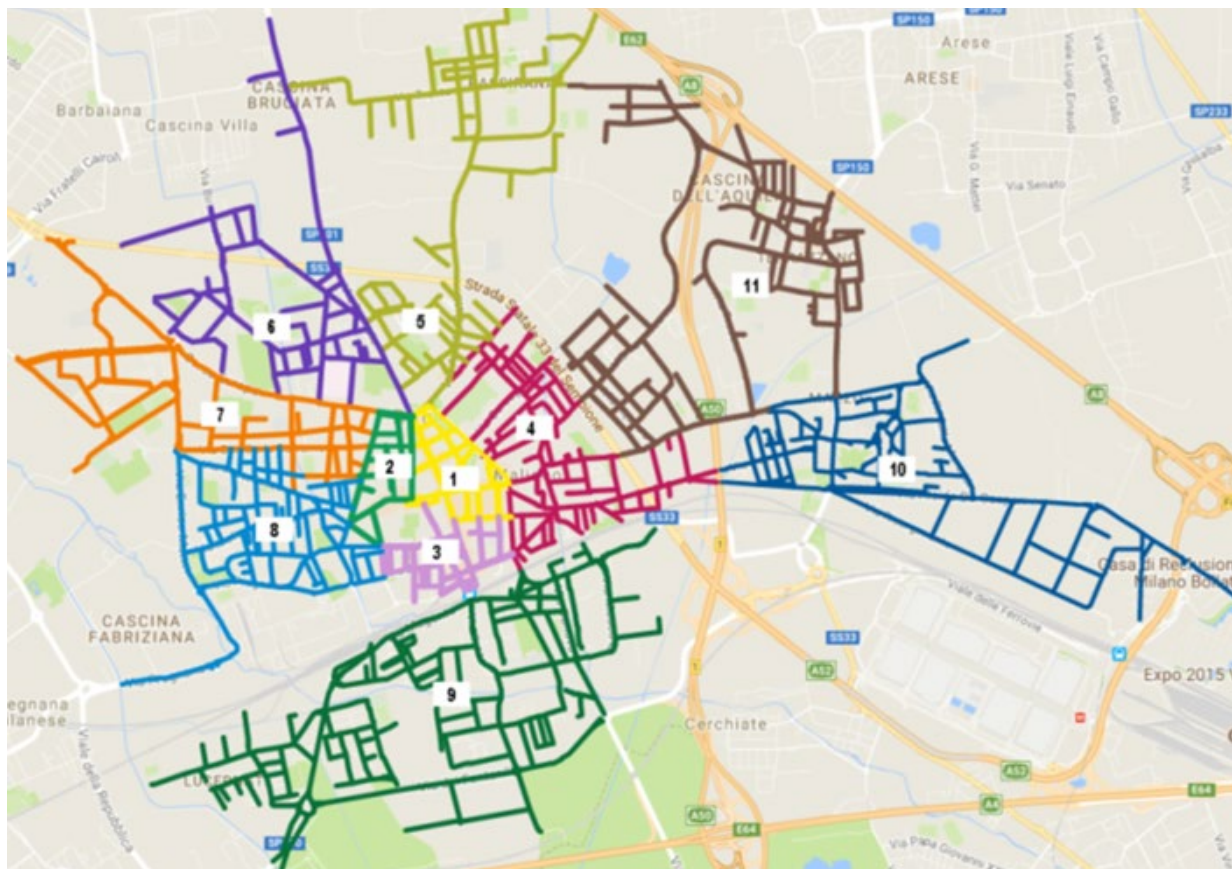


Spazzamento manuale

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

L'organizzazione delle attività di spazzamento manuale consente di **responsabilizzare gli operatori**, rendendoli il riferimento nel quartiere per le attività di pulizia manuale, e di **razionalizzare le attività a loro assegnate**, in modo che possano dedicarsi a tempo pieno alle operazioni di pulizia.

Nel 2024 è proseguita l'attività di rinnovamento dei mezzi impiegati nelle prestazioni di spazzamento manuale e, nel corso dell'anno, sono stati introdotti alcuni potenziamenti nella gestione dello spazzamento, con particolare riguardo a una rinnovata modalità di controllo delle attività svolte sul territorio.



Spazzamento meccanizzato

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

I cambiamenti della viabilità cittadina degli ultimi anni hanno accentuato alcune criticità, come le dimensioni delle carreggiate molto strette, le vetture parcheggiate e il traffico veicolare, oltre alla **qualità del fondo stradale** che, in alcuni casi, rende inefficace, se non addirittura impossibile, l'intervento con spazzatrice meccanizzata.

Per far fronte a tali criticità, nel 2020, è stato **rivisto il programma di spazzamento**, sono stati introdotti **mezzi più efficaci e versatili** e sono state **modificate le frequenze di servizio** razionalizzando le risorse impiegate.

Pulizia mercati e manifestazioni

A.Se.R si occupa della **pulizia del suolo e della rimozione dei rifiuti dalle aree in cui si svolgono mercati rionali, fiere e altre manifestazioni temporanee**, secondo programmi di volta in volta comunicati dagli uffici comunali. In particolare, ogni lunedì A.Se.R si occupa della **pulizia della zona interessata dal mercato di Rho**, uno dei mercati più antichi d'Italia.



132 km
di strade spazzati in
media ogni settimana



1.6.3 Applicazione e riscossione della TARI

A.Se.R si occupa del servizio di applicazione e riscossione della tariffa TARI per il Comune di Rho, nel rispetto dei tempi e delle prescrizioni dettate dal Regolamento comunale.

Attività di controllo e monitoraggio – lotta all'evasione

Al fine di contrastare l'evasione della TARI, A.Se.R si avvale del supporto di un soggetto esterno dedicato. L'Ufficio Tariffa di A.Se.R aggiorna costantemente la banca dati, monitora e opera d'intesa con il concessionario.

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



1.6.4 Igiene urbana

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

Consegna dei contenitori per la raccolta dei rifiuti

A.Se.R provvede alla **consegna dei contenitori per la raccolta dei rifiuti**, ossia i sacchi per la raccolta della frazione secca (indifferenziato) e i cassonetti per le raccolte differenziate.

Dal 2017, la distribuzione dei sacchi arancioni per il rifiuto indifferenziato avviene tramite un **distributore automatico a cui si accede con la tessera sanitaria**; per le persone impossibilitate a recarsi presso i distributori è attivo uno servizio di consegna a domicilio. La fornitura dei sacchi è calcolata sulla base della composizione del nucleo familiare. Per le **utenze condominiali con gestione centralizzata anche della frazione secca residua (indifferenziato)**, A.Se.R provvede alla consegna dei sacchi direttamente all'amministratore di condominio.

Piattaforma Ecologica

La **Piattaforma Comunale per la raccolta differenziata** dei rifiuti urbani della Città di Rho di via Sesia 21/23, è una struttura di servizio presso la

quale le utenze - domestiche e non domestiche e nel rispetto e nei limiti previsti dalle normative - possono **conferire quei materiali che per qualità o quantità non è possibile smaltire attraverso il circuito di raccolta stradale e domiciliare.**

La Piattaforma ha l'obiettivo di creare una relazione continuativa fra il gestore e gli utenti del servizio, oltre che di **contribuire all'eliminazione o alla riduzione dell'abbandono incontrollato dei rifiuti su suolo pubblico.**

Servizio di raccolta di rifiuti ingombranti a domicilio

In caso di impossibilità a usufruire della piattaforma ecologica per lo smaltimento di rifiuti ingombranti, è attivo un **servizio di ritiro a domicilio**. Il servizio è a pagamento - ad eccezione che per gli utenti di età superiore ai 70 anni, disabili o con disagio economico - e può essere richiesto tramite il servizio clienti.

Il servizio - realizzato tramite una cooperativa esterna di tipo B - prevede il ritiro al piano, sia per **agevolare l'utente** sia per **evitare che rifiuti ingombranti vengano lasciati per strada o sui marciapiedi**, e il trasporto alla piattaforma ecologica.



Servizio di raccolta di indumenti, scarpe e tessuti 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 avviene ogni settimana, tranne nei periodi di punta come il cambio di stagione, in cui viene incrementato a due volte a settimana.

Nel 2023 si è conclusa la procedura di gara ad evidenza pubblica per la gestione del servizio.

La selezione è stata rivolta a operatori economici qualificati come "cooperative sociali di tipo B⁹", che hanno la caratteristica principale di promuovere l'inclusione lavorativa di persone svantaggiate che altrimenti rimarrebbero escluse dal mercato del lavoro. Le nuove condizioni di servizio hanno previsto il rinnovo dei 32 cassonetti presenti sul territorio comunale, **introducendo sensori di riempimento e apertura con rotatore verticale**, a ulteriore garanzia della sicurezza degli utenti. Nel corso del 2024 è stata realizzata la sostituzione dei contenitori stradali e l'ottimizzazione del posizionamento, anche attraverso 4 nuovi contenitori in luoghi specifici per i quali è stata ravvisata la necessità di potenziare la capacità ricettiva.

Rimozione di abbandoni di grandi dimensioni

In caso di ritrovamento di rifiuti potenzialmente pericolosi abbandonati sul territorio, l'Azienda procede - tramite ditte specializzate e a valle delle eventuali verifiche realizzate dagli organi preposti al fine di individuare i trasgressori - con la **messaggio in sicurezza dei materiali, in attesa dell'avvio dello smaltimento**, possibile solo a seguito delle analisi di caratterizzazione per la determinazione dell'eventuale pericolosità dei rifiuti. Nel caso in cui i rifiuti risultino non pericolosi, viene effettuata la rimozione con automezzi idonei. 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. In ogni caso, per quanto possibile, i rifiuti vengono raccolti in maniera differenziata, separando le frazioni recuperabili.



36 contenitori stradali collocati su tutto il territorio comunale




Sai che per alcuni rifiuti sono disponibili contenitori stradali?

Rifiuti tessili, farmaci scaduti e pile esauste possono essere portate nei contenitori sul territorio, oppure alla Piattaforma.

Porta i tuoi farmaci scaduti e pile esauste nei contenitori appositi.




Metti i tuoi indumenti, scarpe e rifiuti tessili in un sacchetto e portali nei nuovi contenitori gialli stradali.

Consulta l'elenco aggiornato sul nostro sito inquadrando il QR



L'ambiente è un bene comune.

A.Se.R spa - Tel.: 02.93.99.891
Servizio tecnico: tecnico@aserspa.net
Servizio Tariffa Rifiuti: tariffa@aserspa.net
www.aserspa.net

Numero Verde
800-756346

Junker
Scarica la app Junker

Scopri dove buttare i tuoi rifiuti

⁹ di cui alla Legge n.381/91.

1.7 Il quadro normativo

I servizi di igiene urbana sono disciplinati da diverse norme europee e nazionali sviluppatesi nel corso degli anni. Il nucleo della normativa sui rifiuti oggi è contenuto nel **"Codice Ambiente" - Decreto legislativo 152/2006 "Norme in materia Ambientale"** - in attuazione delle direttive comunitarie¹⁰. Tra le più recenti novità in materia è stato **recepito a livello nazionale¹¹ il pacchetto di direttive europee sull'economia circolare**. Tra queste la direttiva 2018/851/UE, che costituisce la nuova direttiva quadro sui **rifiuti**, e la direttiva 2018/852/UE sugli **imballaggi** e sui rifiuti da imballaggio.

Tra le **modifiche** introdotte:

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

In questo contesto si colloca l'investitura di 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 rifiuti¹².**



Le funzioni di ARERA



- **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**

¹⁰ In particolare la direttiva 2008/98/CE, successivamente modificata dalla direttiva UE 2018/851.

¹¹ Con l'emanazione del Decreto legislativo 116/2020, che opera una sostanziale modifica del Codice Ambientale.

¹² Legge 205/2017.

1.8 La governance

Si presenta di seguito il **modello societario** di A.Se.R SpA e i principali organi di governo completi di componenti, funzioni e attività svolte¹³.



1.8.1 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

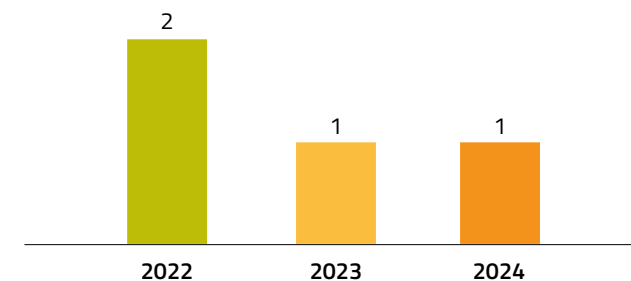
Componenti	Percentuale partecipazione
Comune di Rho	67% del capitale sociale
Econord SpA	33% del capitale sociale

Funzioni e attività

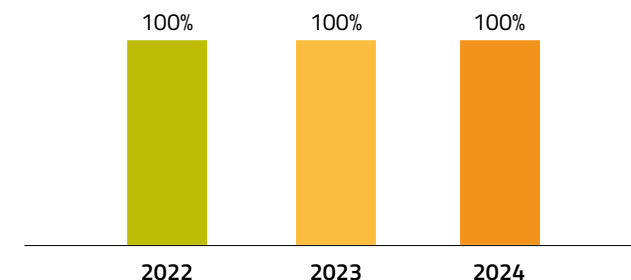
L'Assemblea esercita i poteri che le sono attribuiti dallo Statuto sociale e dalla legge.

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

Numero di riunioni



Tasso di partecipazione



¹³ 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.

1.8.2 Consiglio di Amministrazione

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

Componenti

Componenti ¹⁴	Carica
Emanuele Banfi	Presidente
Tommaso Di Paolo	Amministratore Delegato
Silvia Re	Consigliere

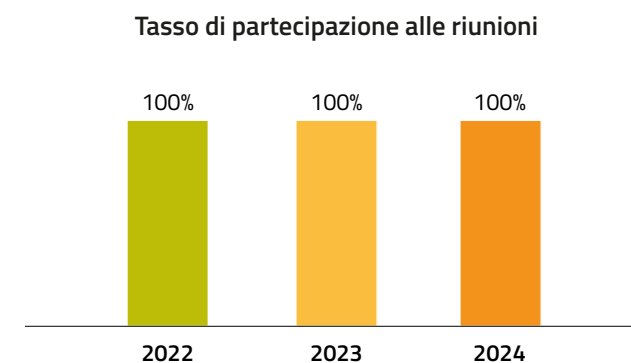
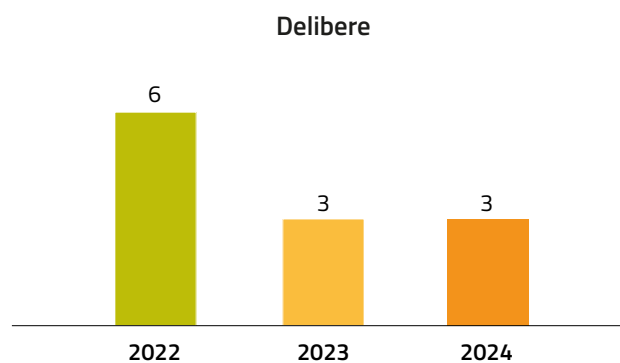
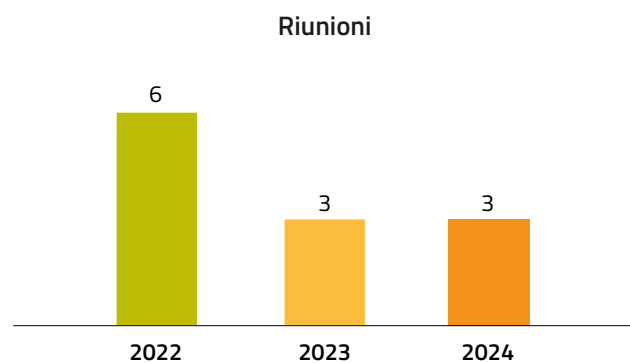
Funzioni e attività

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

Il CdA nomina al proprio interno un Amministratore Delegato, che esercita le funzioni e i poteri statutariamente previsti e che ricopre 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.



¹⁴ Nominati in data 23/08/2022.

1.8.3 Organismo di Vigilanza

Componenti

Componenti ¹⁵

Mauro Lacroce

Alberto Garavaglia

Annalisa Fadini

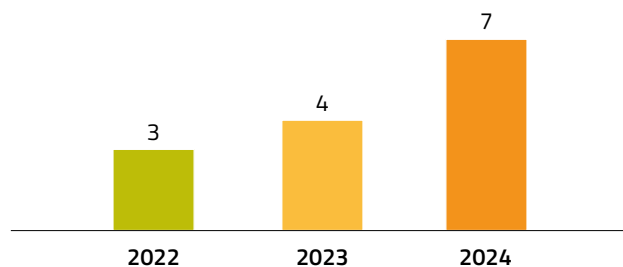
Funzioni e attività

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

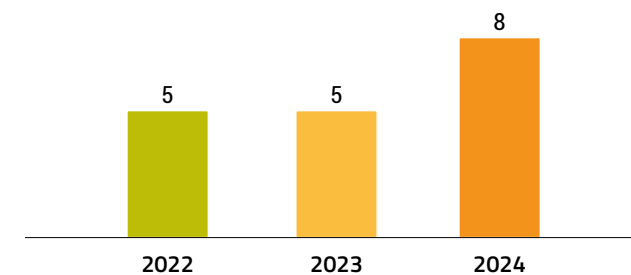
Ricomprende tra le proprie attività anche audit, incontri, esame e valutazione di specifici flussi informativi dei Responsabili di ciascuna Area Funzionale, con l'obiettivo di **monitorare le aree a rischio** con periodicità stabilita nella relativa procedura.



Riunioni



Verbali e relazioni di attività



¹⁵ A seguito di indizione di apposita procedura di Avviso pubblico per la manifestazione di interesse, e con successiva deliberazione del Consiglio di Amministrazione del 27/10/2023, è stato rinnovato l'incarico ai membri dell'Organismo di Vigilanza.

1.8.4 Collegio Sindacale

Componenti¹⁶

Giuseppe Scarfone – Presidente

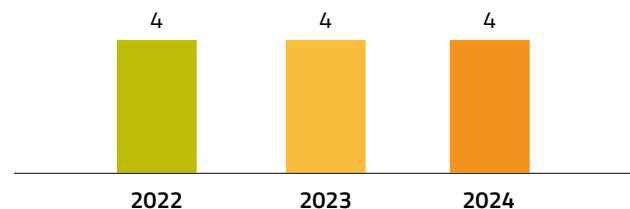
Anna Carnevali – Sindaco effettivo

Fabio Maria Palmieri - Sindaco effettivo

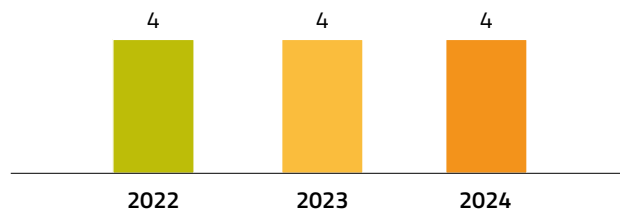
Funzioni e attività

Il Collegio Sindacale, composto da 3 membri, vigila sulla gestione degli amministratori in favore dell'Assemblea dei Soci e controlla l'assetto amministrativo, organizzativo e contabile della società.

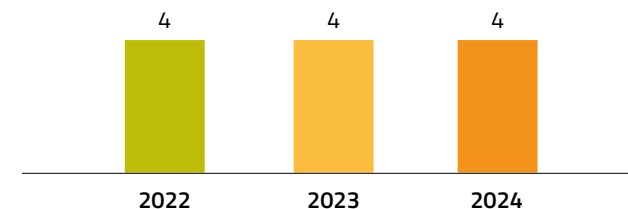
Collegio Sindacale - Riunioni



Collegio Sindacale - Verbali e relazioni di attività



Revisore Legale - Verifiche



¹⁶ Con deliberazione dell'Assemblea soci del 23/08/2022 sono stati nominati i nuovi componenti del Collegio Sindacale, che sono subentranti senza soluzione di continuità ai Sindaci cessati dall'incarico nel corso dell'esercizio.

1.8.5 Revisore legale

Componenti¹⁷

Alberto Garavaglia

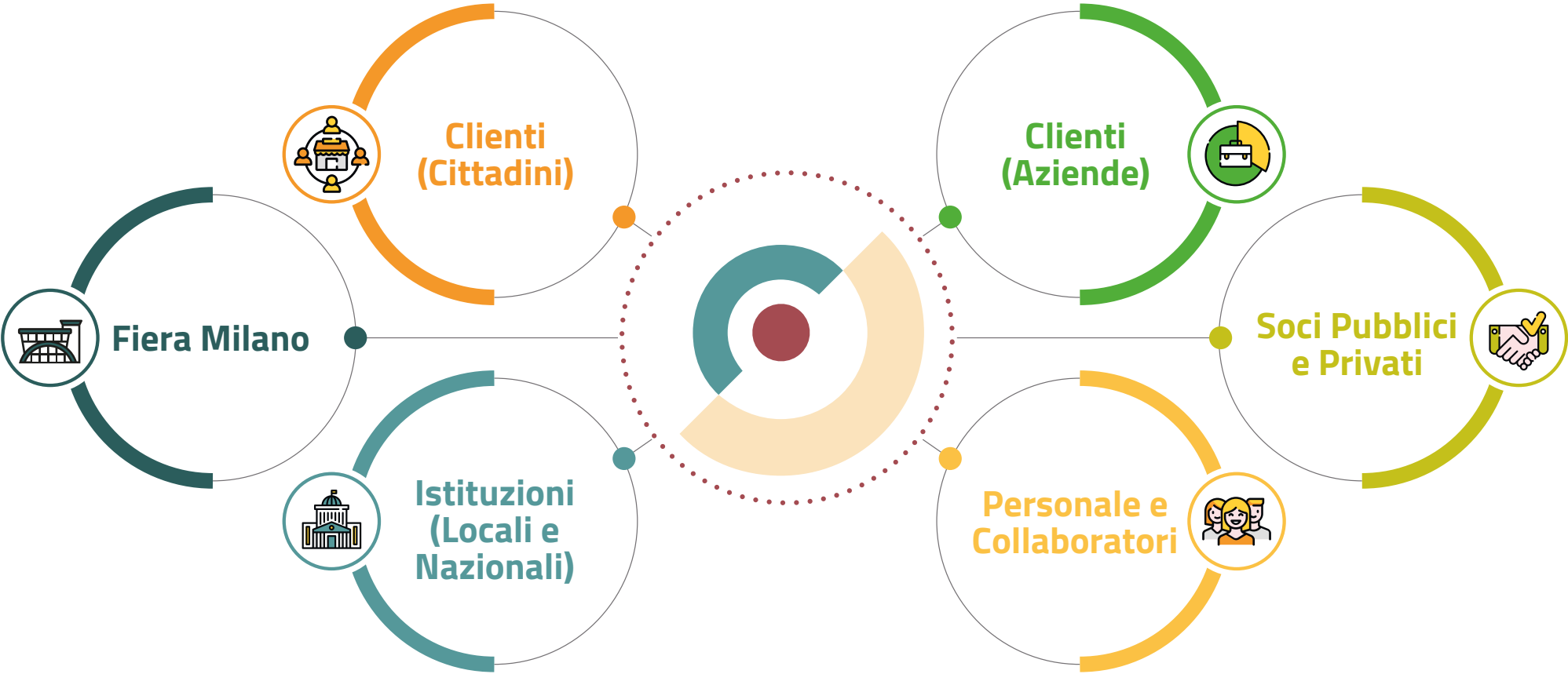
Funzioni e attività

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

¹⁷ Con deliberazione dell'Assemblea dei Soci del 28/04/2023 è stato conferito l'incarico di Revisore legale dei conti per gli esercizi 2023, 2024 e 2025.

1.9 Gli stakeholder di A.Se.R

Si presentano di seguito i principali stakeholder dell'Azienda.





2 Sostenibilità, etica e integrità

2.1 La Sostenibilità per A.Se.R

2.1.1 Percorso di sostenibilità

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

È stato costituito un **gruppo di lavoro interno** coinvolto nell'impostazione del sistema di reporting e che partecipa attivamente ogni anno alla stesura del **Bilancio di sostenibilità**.

In una logica di **crescita progressiva del processo di rendicontazione**, nella seconda edizione del Bilancio è stata realizzata la prima analisi di materialità, che ha consentito di individuare 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 nel presente e nel futuro.

A.Se.R realizza e pubblica annualmente il Bilancio di Sostenibilità.



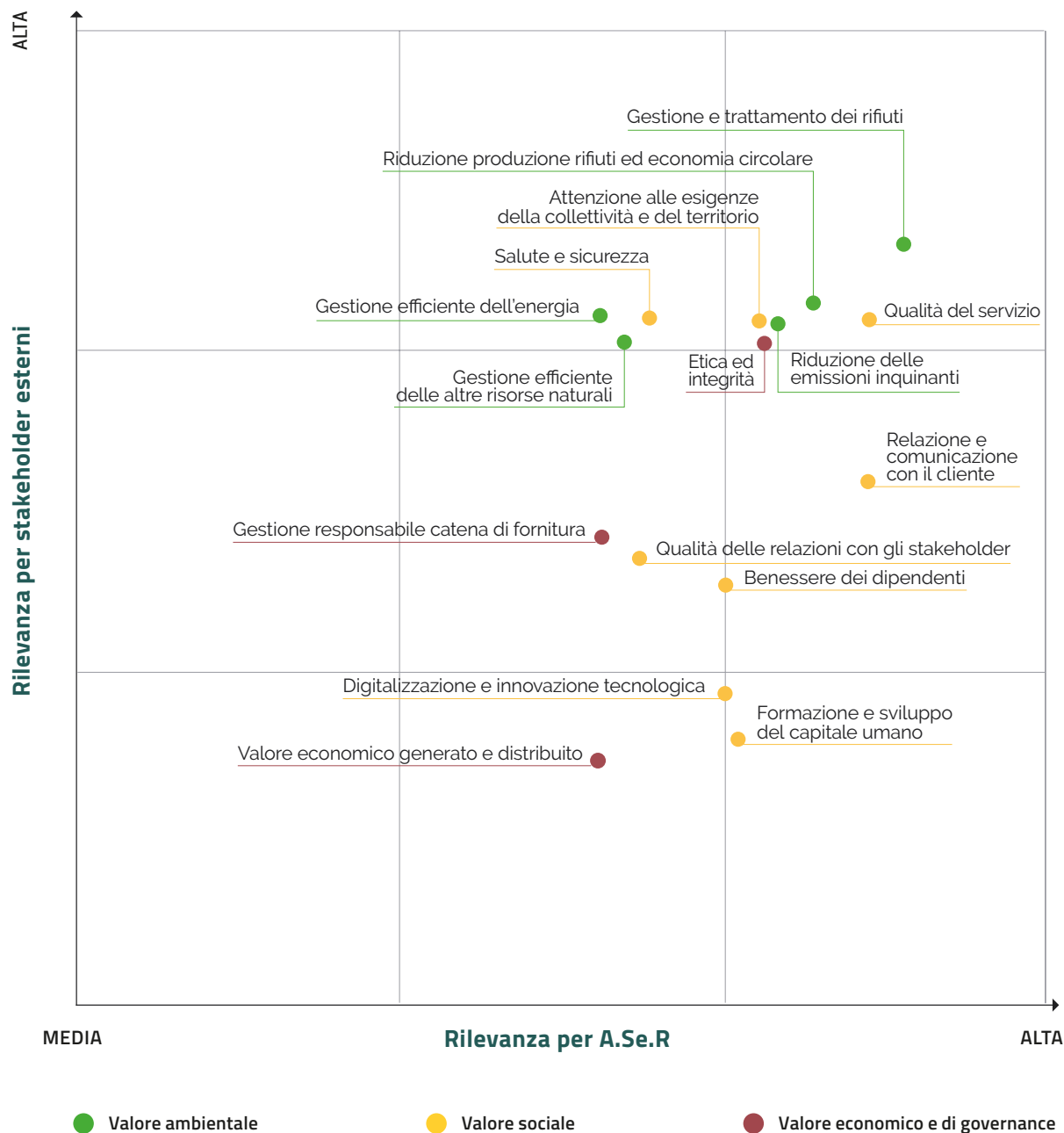
2.1.2 Temi materiali

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

- **individuazione dei temi** di sostenibilità per A.Se.R, organizzati nelle 3 dimensioni ESG
- **coinvolgimento degli stakeholder per la valutazione dei temi** con la partecipazione di 34 stakeholder: **15 interni** – CdA e Gruppo di lavoro – e **19 esterni** – Soci, Fornitori, Clienti (aziende e utenti), Collettività – tramite due questionari
- **costruzione della 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).

I temi ambientali sono tra quelli più rilevanti per entrambe le categorie di stakeholder, con il tema **"Gestione e trattamento dei rifiuti"** maggiormente prioritario.

Per quanto riguarda la dimensione sociale, il tema maggiormente rilevante è **"Qualità del servizio"**, mentre **"Etica e integrità"** è il primo tema per rilevanza della dimensione economica e di governance.



Di seguito, il riepilogo dei temi maggiormente rilevanti per la sostenibilità di A.Se.R:

Tema

- Gestione e trattamento dei rifiuti
- Qualità del servizio
- Riduzione produzione rifiuti ed economia circolare
- Riduzione delle emissioni inquinanti
- Attenzione alle esigenze della collettività e del territorio
- Etica ed integrità

Dall'analisi emerge un alto grado di accordo e un **elevato allineamento nelle percezioni degli stakeholder esterni ed interni.**



2.1.3 A.Se.R e gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030 ONU

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

Sulla base della missione, dei temi di sostenibilità di A.Se.R e dell'analisi puntuale dei 169 sotto target dell'Agenda, sono stati **individuati gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile intercettati in modo rilevante dai temi e dalle politiche di sostenibilità dell'Azienda**.

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



L'Agenda 2030 ONU

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

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



Temi di sostenibilità di A.Se.R	Obiettivi Agenda 2030 ONU	KPI	Valore 2023	Valore 2024
Gestione e trattamento dei rifiuti	  	Raccolta differenziata (%)	70,87%	70,85%
		Rifiuti recuperati (%)	99,99%	99,99%
Riduzione della produzione di rifiuti ed economia circolare	 	Rifiuti raccolti	+1% dal 2022	+2% dal 2022
		Bottiglie conferite agli eco-compattatori	251.166 dal 2019	282.575 dal 2019
Qualità del servizio	 	Utenti soddisfatti del servizio di raccolta (percentuale di risposte con punteggio 4 o 5)	83%	70%
		Utenti soddisfatti dei tempi di risposta dello sportello clienti (percentuale di risposte con punteggio 4 o 5) ¹⁸	-	74%
Riduzione delle emissioni inquinanti		Emissioni di gas serra	623 tCO₂e	640 tCO₂e
		Mezzi con motore euro 6 utilizzati per la raccolta rifiuti (%)	69%	80%
Attenzione alle esigenze della collettività e del territorio	 	Raccolta domiciliare dell'olio alimentare esausto – a titolo gratuito – presso alcune utenze condominiali e presso il Centro Polifunzionale Passirana	-	-
Etica e integrità	 	Rating di legalità	2 stelle + confermate	2 stelle + confermate
Gestione efficiente dell'energia e delle altre risorse naturali	  	Energia elettrica consumata	54.655 kWh	55.927 kWh
		Riduzione dell'energia consumata	-10% dal 2022	-8% dal 2022
		Energia elettrica prodotta dalla termovalorizzazione dei rifiuti conferiti dal comune di Rho dal 2020	20,8 mln kWh	26,7 mln kWh
		Energia termica prodotta dalla termovalorizzazione dei rifiuti conferiti dal comune di Rho dal 2020	24,6 mln kWh	31,9 mln kWh
Salute e sicurezza	 	Infortuni registrati	0	0

¹⁸ Dato non disponibile nella precedente indagine di Customer Satisfaction

Temi di sostenibilità di A.Se.R	Obiettivi Agenda 2030 ONU	KPI	Valore 2023	Valore 2024		
Relazione e comunicazione con il cliente		Chiamate al centralino	13.595	8.913		
		Accessi allo Sportello Online	791	812		
Lotta all'evasione e agevolazioni sociali			Agevolazioni sociali per il pagamento della TARI concesse	70%	71%	
	Richieste di rateizzazione	231	391			
Benessere dei dipendenti		Personale assunto con contratto a tempo indeterminato (%)	100%	100%		
Qualità delle relazioni con gli stakeholder			Stakeholder coinvolti nell'analisi di materialità per l'individuazione dei temi di sostenibilità più rilevanti per l'azienda (2021)	34	34	
	Forniture sul territorio lombardo (%)	98,20%		97%		
Gestione responsabile della catena di fornitura			Fornitori certificati sul totale (%)	58%	60%	
	Valore degli investimenti	610.000 €	610.000 €			
Digitalizzazione e innovazione tecnologica				Valore degli investimenti	610.000 €	610.000 €
	Ore di formazione per il personale	345	278			
Formazione e sviluppo del capitale umano		Valore economico generato	11,2 mln €	11,3 mln €		
	Valore economico distribuito agli stakeholder (%)	94%	96%			

2.2 Strumenti di governance, etica e integrità

SDGs	KPI	Valore 2024
	Rating di legalità, conseguito nel 2016	2 stelle • confermate
	Segnalazioni tramite whistleblowing	Nessuna

Il sistema di governance aziendale è costituito principalmente da un Modello di organizzazione, gestione e controllo¹⁹, integrato dal Piano per la Prevenzione della Corruzione e Trasparenza²⁰, dal Codice Etico, dal Sistema di gestione della Qualità e da una Politica generale di protezione dei dati

personalì²¹. Inoltre, sono definiti ulteriori meccanismi volti a garantire la conformità dell'operato aziendale, rispetto alle normative a cui la Società deve rispondere, tra le quali il sistema di acquisizione di lavori, servizi e forniture²² definito dall'Albo fornitori aziendale.

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

Nel 2024 le attività di audit esercitate dall'Organismo di Vigilanza non hanno evidenziato criticità nell'attuazione dei Modelli e dei Piani presentati di seguito, confermando il non coinvolgimento dell'Azienda in procedure di tipo disciplinare e/o sanzionatorio da parte di autorità amministrative o giudiziarie.

2.2.1 Modello Organizzativo 231

A.Se.R adotta un modello organizzativo sulla base di quanto indicato dal D.lgs. 231/01²³ e dalle linee guida dettate da Confindustria. Il Modello 231 ha la finalità di **prevenire comportamenti illeciti da parte**

di amministratori, dipendenti e terze parti, che possano determinare una responsabilità amministrativa dell'Azienda, che si aggiunge a quella della persona fisica responsabile materialmente dell'illecito.

Per l'anno 2024 risulta confermato il mantenimento e il costante aggiornamento, in base alle esigenze emerse oltre che di pari passo con l'evolversi della normativa di riferimento, degli atti e dei regolamenti interni al Modello 231.

¹⁹ Ai sensi del decreto legislativo 8 giugno 2001, n. 231 - di seguito D.lgs. 231/01

²⁰ Ai sensi della L. 190/2012

²¹ Ai sensi del Regolamento UE nr. 679/2016

²² Ai sensi del decreto legislativo 31 marzo 2023, n. 36 - Nuovo Codice dei contratti pubblici

²³ Decreto legislativo che disciplina la "responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica"

Il whistleblowing

Con la legge “Disposizioni per la tutela degli autori di segnalazioni di reati o irregolarità di cui siano venuti a conoscenza nell’ambito di un rapporto di lavoro pubblico o privato” è entrata in vigore la **nuova disciplina sul Whistleblowing**, al fine di **contrastare in modo efficace attività illegali** tramite la partecipazione attiva e responsabile di ogni dipendente. Il Whistleblowing consiste nella **segnalazione di una potenziale irregolarità all’interno della società**. Il verificarsi di violazioni o illeciti, infatti, crea un danno - a clienti, colleghi, azionisti e alla stessa reputazione aziendale - ben più grave dell’illecito stesso. La segnalazione avviene tramite la compilazione di un questionario e può essere inviata in forma anonima, in quest’ultimo caso viene presa in carico solo se adeguatamente circostanziata. La segnalazione può essere fatta da qualsiasi dispositivo digitale (pc, tablet, smartphone) e **la tutela dell’anonimato è garantita in ogni circostanza**. A.Se.R nel 2023 ha adeguato la **procedura interna** per la ricezione e gestione delle segnalazioni di illeciti²⁴, e di una piattaforma web sicura, semplice e disponibile sul sito aziendale per la raccolta delle segnalazioni, che opera con la garanzia di anonimato per il segnalante (<https://aserspa.net/Whistleblowing>).

Nessuna segnalazione nel corso del 2024.

2.2.2 Codice Etico

Con l’adozione del Codice etico sono state individuate le **responsabilità etico-sociali di ogni partecipante all’organizzazione aziendale**. Tale documento esprime i **principi etici e deontologici** che A.Se.R riconosce come propri, definendo i principi di comportamento volti a prevenire i reati, ad esempio quelli previsti dal D.lgs. 231/01. Insieme al Modello 231, il Codice etico determina l’insieme di norme interne finalizzate alla **diffusione di una cultura dell’etica e della trasparenza aziendale**. Il controllo della corretta attuazione e

del rispetto del Modello e del Codice Etico nel suo complesso è affidato all’**Organismo di Vigilanza**.

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

Come programmato, nel 2024 è stato approvato²⁵ l’**aggiornamento del Codice etico aziendale**, con l’obiettivo di recepire le ultime novità normative in tema di Codice di condotta dei dipendenti pubblici.

2.2.3 Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (PTPCT)

Il **PTPCT** - predisposto dal Responsabile della prevenzione della corruzione e adottato dal CdA - è lo strumento di natura programmatica²⁶ che **definisce la strategia aziendale di prevenzione della corruzione**.

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

In particolare, all’interno del documento vengono:

- delineati gli obblighi di pubblicazione delle informazioni²⁷ previsti per la Società e identificati i processi aziendali coinvolti
- illustrate una serie di iniziative ponderate e coerenti tra loro, **volte a ridurre significativamente il rischio di comportamenti corruttivi**.

L’ultimo aggiornamento del PTPCT 2022-2024 è stato effettuato e approvato dal CdA a marzo 2022.

²⁴ In linea con le prescrizioni della nuova disciplina normativa del D.lgs. n. 24/2023

²⁵ Approvazione CDA 22.03.2024

²⁶ Adottato dalla Società in adempimento alle previsioni della legge 6 novembre 2012, n. 190 e del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33

²⁷ Ai sensi del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33

2.2.4 Rating di Legalità

Nel 2016 la Società ha conseguito il **"Rating di Legalità"**, con un punteggio di **2 stelle +**, confermato anche per il 2024.

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

A.Se.R è impegnata a erogare servizi che rispondano al modello d'impresa, con l'obiettivo di essere efficiente nella gestione e assicurare qualità nelle prestazioni erogate, garantendo ai cittadini-utenti migliori performance.

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

2.2.5 Politica generale sulla protezione dei dati personali

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

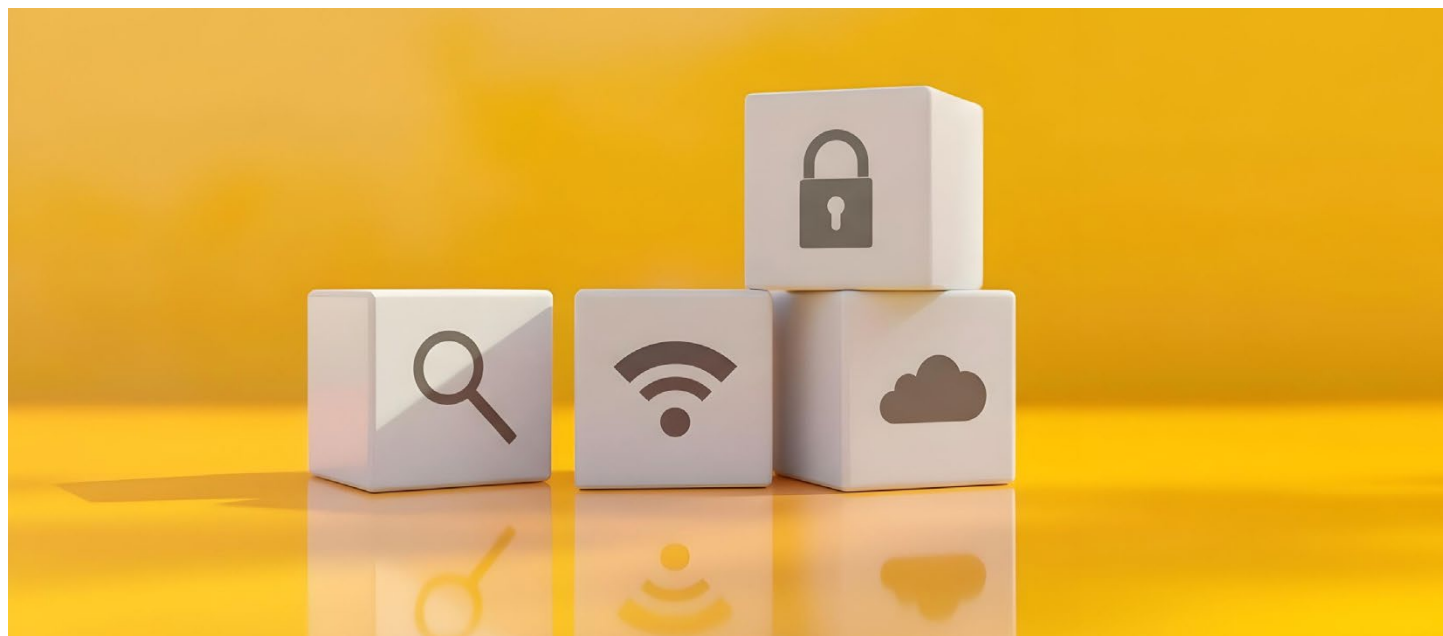
In particolare, la Politica comprende:

- **Il Registro dei trattamenti**, che delinea le misure di sicurezza - fisiche e informatiche - a presidio del sistema di trattamento, e contiene l'inventario delle tipologie di trattamenti operati dalla Società, delle funzioni aziendali e dei dipendenti coinvolti.

- **La Valutazione del rischio**, che evidenzia e classifica le possibili conseguenze, le probabilità e i rischi connessi alle operazioni di trattamento dei dati personali.

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

Nel 2024 la politica di protezione dei dati personali è stata monitorata attraverso **2 audit interni**, alla presenza del DPO aziendale.



2.2.6 Sistema aziendale di gestione della qualità

La società si è dotata di un sistema certificato di gestione della qualità ai sensi della norma **UNI EN ISO 9001:2015**, confermata per il 2024, a seguito dell'esito positivo della verifica per il mantenimento del certificato tenutasi a marzo da parte dell'ente certificatore Bureau Veritas.

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

Infine, il sistema di gestione della qualità consente all'Azienda di formalizzare l'insieme dei processi e delle azioni posti in essere per la realizzazione degli obiettivi aziendali, secondo predeterminati standard di qualità ed efficienza.

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





3 Valore sociale

Numeri chiave 2024



43.018

utenze attive, **+6%** dal 2022,
91% sono utenze domestiche



67

agevolazioni sociali concesse,
il **71%** di quelle ricevute



391

rateizzazioni
concesse per la TARI



70%

tasso di soddisfazione
per il servizio di raccolta



1.740

segnalazioni gestite dal
Servizio tecnico, **-32%** dal 2023



812

accessi allo
Sportello Online



13

dipendenti, il **100%** a
tempo indeterminato



100%

personale formato, **21,4** ore
di formazione pro-capite



0

infortuni
registrati

3.1 Clienti

Il servizio di raccolta rifiuti copre tutto il territorio del Comune di Rho, servendo **quasi 51.000 abitanti** suddivisi in **oltre 23.000 nuclei familiari**²⁸.

Agli abitanti di Rho si aggiungono **3.891 utenze non domestiche** suddivise tra attività commerciali del centro storico, esercizi di vicinato e zone industriali.

Nel corso del 2024 A.Se.R ha gestito **43.018 utenze**, in continuo aumento nel corso del triennio.

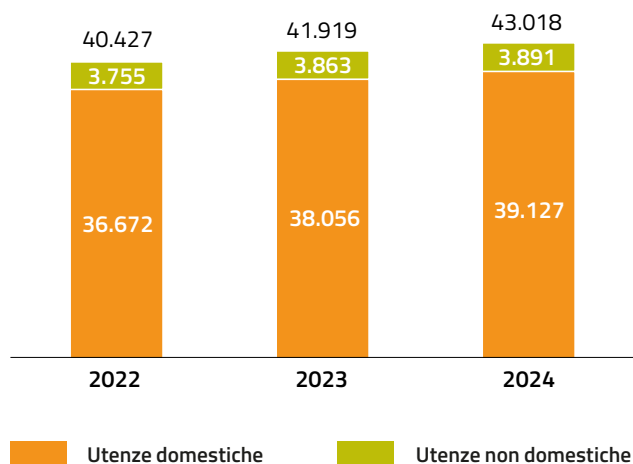
Tra le attività ordinarie rivolte all'utenza, l'Azienda si occupa della fornitura di cassonetti e sacchi per la raccolta differenziata.

Da giugno 2017 è stata **automatizzata la distribuzione dei sacchi per la frazione indifferenziata**, grazie all'installazione di appositi erogatori per i cittadini. È stato installato un distributore automatico che consente agli utenti - domestici e non domestici - di ritirare i sacchi tramite tessera sanitaria o QR code 24 ore su 24 e 7 giorni su 7, garantendo la totale tracciabilità dei dati

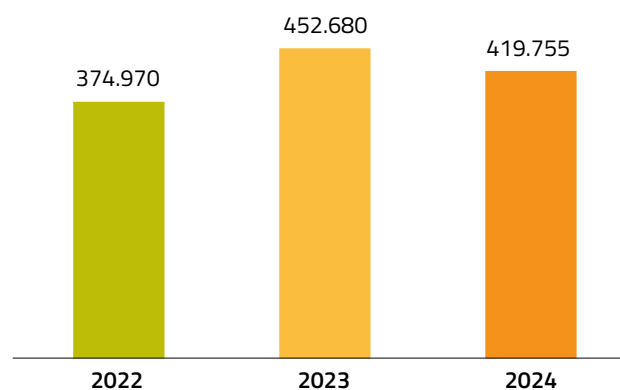
di consegna e di eventuale reintegro. Fanno eccezione le **utenze condominiali** - presso le quali è attiva la raccolta centralizzata, che prevede la consegna dei sacchi direttamente all'amministratore di condominio - e le utenze non domestiche, che, avendo diritto a un quantitativo elevato di sacchi,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

Nel 2024 sono stati consegnati ai cittadini **419.775 sacchi** attraverso gli erogatori automatici: **+11%** rispetto al 2022.

Utenze attive



Sacchi consegnati



²⁸ Rho in Cifre. Principali dati e statistiche sul territorio di Rho (febbraio 2024)

PROGETTO



Fornitura di cassonetti per la raccolta differenziata

Obiettivo

Fornire a tutte le utenze i cassonetti per la raccolta differenziata, favorendo una gestione corretta ed efficace dei rifiuti.

Periodo di riferimento

La consegna avviene su richiesta degli utenti, nei tempi previsti dagli standard di qualità definiti da ARERA.

Costo

60.000 euro investiti annualmente.

Descrizione

Per fare in modo che i rifiuti siano sempre conferiti in modo corretto e per garantire nel tempo l'efficacia degli strumenti per la raccolta differenziata porta a porta, **A.Se.R provvede alla consegna di nuovi cassonetti alla cittadinanza o alla sostituzione di quelli danneggiati**, specifici per tipologia di contenuto - distinguibile dal colore - e per capienza. A partire dalla seconda metà del 2024 i **cassonetti consegnati agli utenti hanno cambiato colore**. In particolare, sono stati forniti contenitori con il corpo grigio e il coperchio colorato identificativo della tipologia di rifiuti da conferire: bianco per la carta, giallo per la plastica, marrone per l'organico, blu per il vetro. I cassonetti forniti sono **realizzati in materiale riciclato** post consumo - per oltre l'80% del loro peso complessivo per il fusto e del 30% per il coperchio - grazie al riciclo dei rifiuti in plastica, a dimostrare l'importanza della raccolta differenziata finalizzata al riciclo. I contenitori sono così rispondenti ai **nuovi Criteri Ambientali Minimi**²⁹.

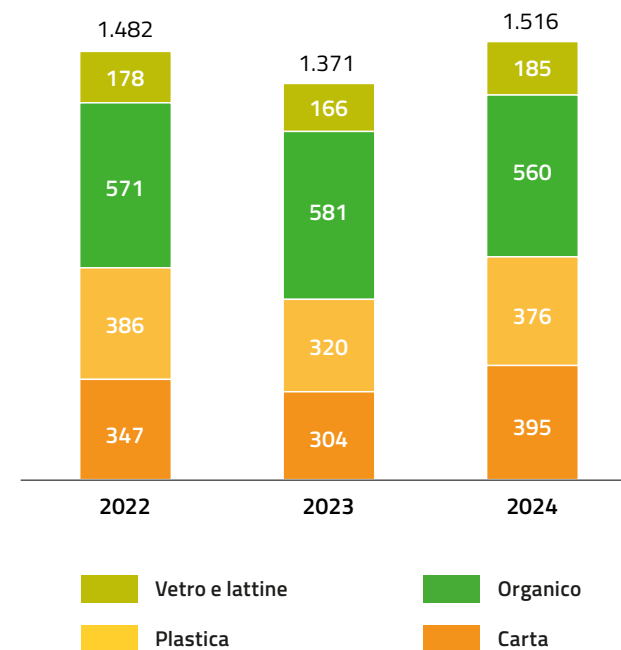
Insieme ai cassonetti, tutti gli utenti hanno ricevuto materiali informativi che, oltre a comunicare le novità di colorazione, ricordano in modo semplice le modalità della raccolta differenziata.

Per qualsiasi dubbio i cittadini possono inoltre utilizzare l'App Junker e il sito di A.Se.R., raggiungibili anche da un QR code posizionato sulla cartolina.

Risultati



1.516 cassonetti consegnati nel 2024

Cassonetti per la raccolta consegnati



²⁹ DM 23 giugno 2022 n.255

3.2 Tariffe, lotta all'evasione e agevolazioni sociali

SDGs	KPI	Valore 2024
 	Valore delle procedure di accertamento	-51% dal 2022
	Richieste di agevolazioni sociali per il pagamento della TARI ricevute e concesse	95 richieste ricevute , di cui 71% concesse
	Richieste di rateizzazione	391, +69% dal 2023

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

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

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

- elaborazione della fatturazione periodica della tariffa ed emissione di avvisi di verifica

- reportistica, gestione piani di rientro, autorizzazione al rimborso, registrazione incassi ed emissione RID, valutazione delle pratiche da svalutare
- coordinamento delle attività di recupero dei crediti tariffari e di riscossione coattiva, anche tramite soggetti esterni specializzati, gestione dell'elaborazione di solleciti di pagamento, note di credito, fatture di sanzioni e interessi
- rintracciamento delle utenze irreperibili, tramite consultazione delle banche dati fornite dal Comune o direttamente sul territorio mediante sopralluogo
- aggiornamento della banca dati, attraverso l'individuazione dei dati catastali mancanti
- verifiche presso le utenze del territorio, volte alla misurazione delle superfici assoggettabili alla tariffa, anche in relazione alla conseguente attività di accertamento, svolte con la collaborazione di una società terza specializzata.



3.2.1 Tariffe

La tariffa applicata sul territorio comunale si compone di:

- una **quota fissa** che copre le spese per investimenti e il loro ammortamento, oltre al costo dei servizi indivisibili (es. spazzamento delle strade e svuotamento dei cestini)
- 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** in base alla potenziale produzione di rifiuti connessa alla tipologia di attività, per unità di superficie associabile a una tariffa.

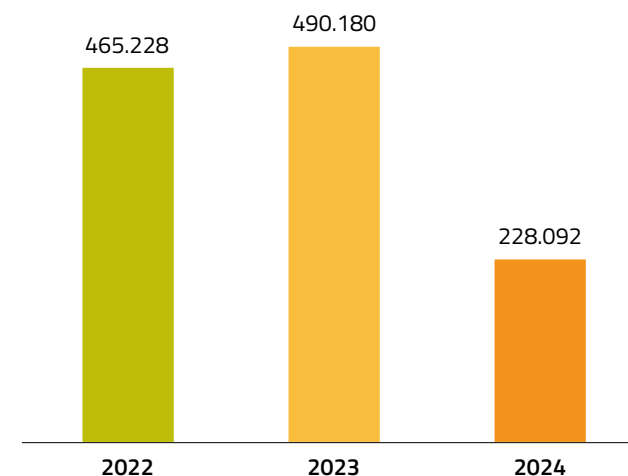
La **quota variabile** viene calcolata in relazione alla quantità di rifiuti prodotti da ciascuna utenza nel corso dell'anno solare, tenendo conto dei coefficienti di produzione rifiuti e dei dati di produzione dei rifiuti indifferenziati.

Per alcune categorie di utenze non domestiche – quelle per le quali è stato possibile individuare l'effettiva incidenza dei costi ad esse imputabili per l'erogazione dei servizi di igiene urbana – sono state definite delle **zone tariffarie omogenee** che interessano il quartiere Fiera Milano, il mercato del centro e mercati rionali.

3.2.2 Lotta all'evasione

Dopo aver registrato una costante crescita nel triennio 2021-2023, il 2024 evidenzia un drastico calo delle attività di accertamento della TARI, in linea con le previsioni aziendali sulla fisiologica riduzione delle superfici recuperabili, alla luce delle intense attività già eseguite. L'obiettivo è poter rinnovare le condizioni di affidamento nel breve periodo di un servizio strutturato di supporto alle attività di lotta alla evasione ed elusione della TARI, tramite procedura di gara.

Valore degli accertamenti (€)



3.2.3 Agevolazioni sociali e rateizzazioni

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

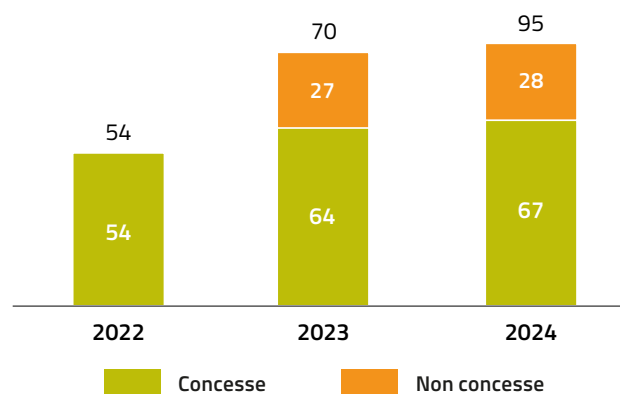
L'agevolazione è determinata e riconosciuta dal Comune di Rho tramite un provvedimento dedicato, contenente i requisiti e le modalità di accesso; **A.Se.R svolge il ruolo di intermediario, raccogliendo direttamente le richieste su base annuale.**

Nel 2024 sono state presentate **95 richieste** per agevolazioni sociali, **71% concesse**, per un valore di circa **9,6 mila euro**.

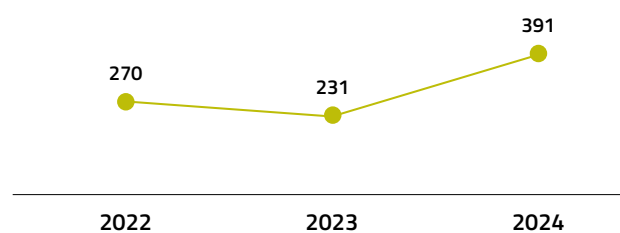
La **rateizzazione** è una misura che aiuta le famiglie a far fronte alle situazioni di crisi economica, legate negli ultimi anni all'emergenza pandemica e al successivo aumento generalizzato dei prezzi.

Nel 2024 **le richieste di rateizzazione ricevute sono state 391**, in aumento del **45%** rispetto al 2022.


Richieste per agevolazioni sociali



Richieste di rateizzazione

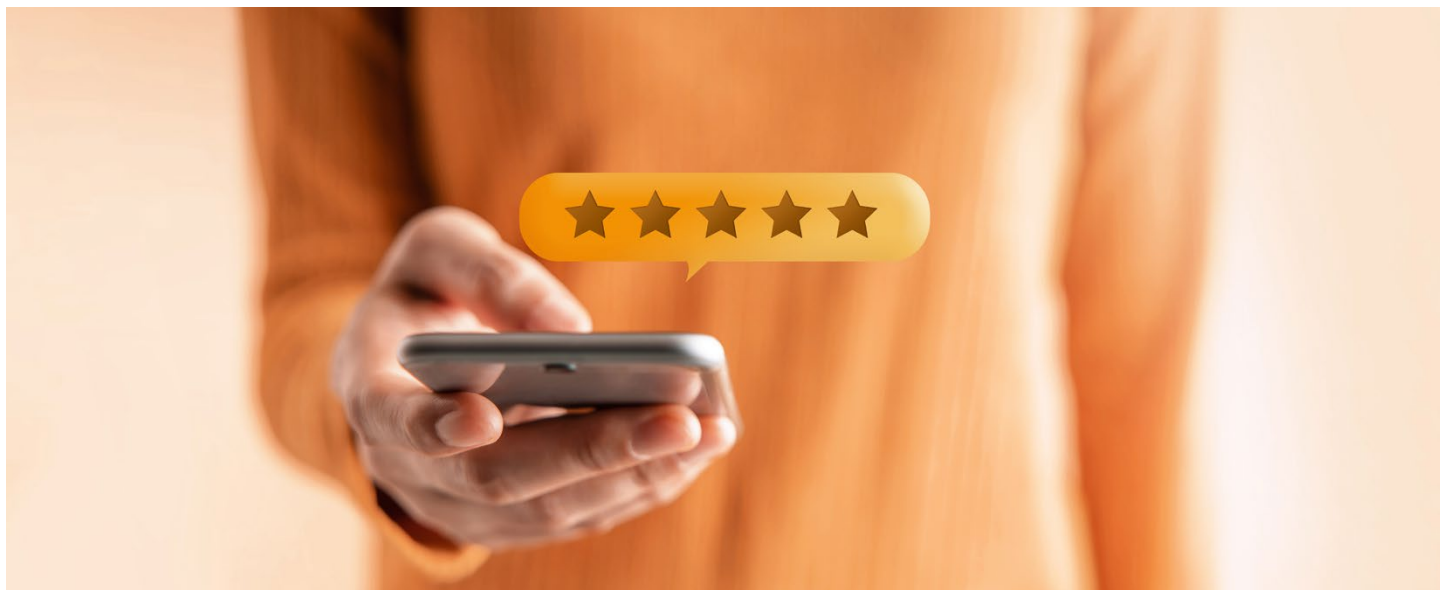


3.3 Qualità del servizio

SDGs	KPI	Valore 2024
	Utenti soddisfatti del servizio di raccolta e spazzamento (% di risposte con un punteggio 4 o 5)	70%
	Utenti soddisfatti dei tempi di risposta dello sportello clienti (% di risposte con un punteggio 4 o 5)	74%
	Utenti soddisfatti del servizio di invio delle fatture via mail	82%
	Segnalazioni ricevute e gestite (servizio tecnico)	1.740, pari a 0,04 per utenza attiva
	Interventi di verifica e sensibilizzazione in qualità di accertatori ambientali	61

Nel 2022 ARERA ha adottato³⁰ il "**Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani**" (TQRIF), prevedendo **la scelta**, da parte degli Enti territorialmente competenti, **di uno dei quattro schemi regolatori previsti**³¹ in base al livello di servizio effettivo di partenza e l'**introduzione di un set di obblighi di servizio di qualità contrattuale e tecnica**.

La delibera, inoltre, integra alcune disposizioni in tema di trasparenza, al fine di garantire agli utenti **certezza e facilità di accesso alle informazioni e alle condizioni di erogazione** dei servizi a fruizione diretta dell'utente, nonché un'adeguata conoscenza degli obblighi in capo al gestore.



³⁰ Delibera n. 15/2022/R/rif del 18/01/2022.

³¹ Sono definiti quattro schemi regolatori: Schema I, Schema II, Schema III e Schema IV.

Al fine di definire e valutare il rispetto degli obblighi di servizio e gli standard generali relativi alla qualità contrattuale e tecnica del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, l'ARERA ha definito degli indicatori validi a livello nazionale, tra i più rilevanti:

Per la qualità contrattuale

- Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio
- Tempo di risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio
- Tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta
- Tempo di risposta motivata a reclami scritti
- Tempo di risposta motivata a richieste scritte di informazioni
- Tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati
- Tempo medio di attesa per il servizio telefonico
- Tempo di rettifica degli importi non dovuti
- Tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata
- Tempo di intervento in caso di segnalazione per disservizi
- Tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare

Per la qualità tecnica

- Puntualità del servizio di raccolta e trasporto
- Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità non sovra-riempiti
- Durata dell'interruzione del servizio di raccolta e trasporto
- Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade
- Durata dell'interruzione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade
- Tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento

A.Se.R, in coerenza alle richieste della nuova normativa ha strutturato processi e strumenti per adempiere in modo efficace al TQRIF di ARERA – entrato ufficialmente in vigore il 1° gennaio 2023 – che consente all'Azienda il mantenimento degli standard di qualità delineati nella **Carta della qualità e dei servizi**³².

In particolare, nel 2024, sono state eseguite dall'Azienda le prime raccolte dati riguardanti l'attuazione del Testo Unico ARERA, con la rendicontazione del rispetto degli standard di qualità tecnica e contrattuale prescritti. Allo stesso modo è stata portata avanti dall'Azienda un'ulteriore raccolta dati richiesta dall'Autorità³³ e riferita al servizio di **"gestione tariffe e rapporto con gli utenti"**.

Nel corso del mese di marzo 2024 è stato modificato il contratto dei servizi di igiene urbana con il Socio operativo Econord Spa, previa condivisione con quest'ultimo, adeguandone i contenuti allo schema tipo previsto da ARERA³⁴.

³² Approvata con delibera di Consiglio comunale nr. 26 del 27/04/2022.

³³ Delibera 6 Febbraio 2024 41/2024/R/RIF

³⁴ Deliberazione 3 Agosto 2023 385/2023/R/rif

3.3.1 Customer Satisfaction

A.Se.R monitora la soddisfazione delle esigenze e delle aspettative dei clienti, tramite la realizzazione di indagini periodiche di Customer Satisfaction che consentono di individuare il potenziale di miglioramento del servizio, ossia i fattori su cui si rileva lo scarto maggiore tra ciò che l'erogatore del servizio è stato in grado di realizzare e ciò di cui gli utenti hanno effettivamente bisogno o che si aspettano di ricevere. L'indagine contribuisce a definire nuovi servizi o interventi di miglioramento su servizi esistenti, oltre che a il livello di coinvolgimento e di partecipazione da parte dell'utente-cliente.

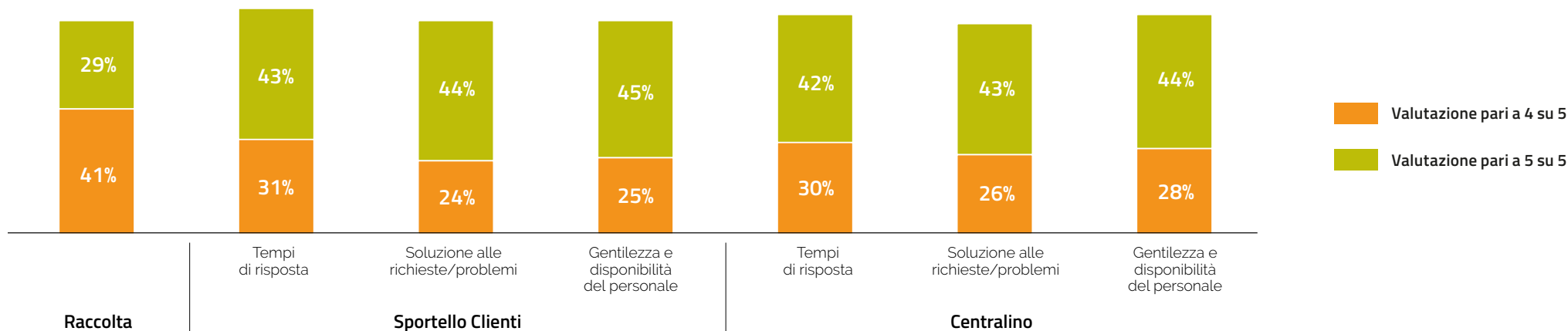
Nel corso dei mesi di maggio e giugno 2025 è stata realizzata la nuova indagine sulla soddisfazione dei servizi, coinvolgendo un campione di **305 stakeholder** tramite **interviste auto-compilate online** (258 risposte) e **interviste faccia a faccia** (47 risposte), svolte presso lo sportello clienti di A.Se.R.

Il questionario somministrato ha previsto la valutazione dei principali servizi offerti da A.Se.R su una scala da 1 a 5. L'indagine ha evidenziato **alte percentuali di gradimento** tra i servizi erogati, in linea con la rilevazione effettuata nel 2023.

Per quanto riguarda i **servizi di raccolta**, il 70% degli intervistati ha assegnato un voto pari a 4 o 5. In merito allo **sportello clienti**, si delinea un complessivo apprezzamento da parte dell'utenza, su tutti e tre gli aspetti valutati. In particolare, i tempi di risposta vengono valutati positivamente dal 74% dei rispondenti.

Per quanto riguarda il **centralino**, infine, il 72% dei rispondenti ha assegnato un voto pari a 4 o 5.

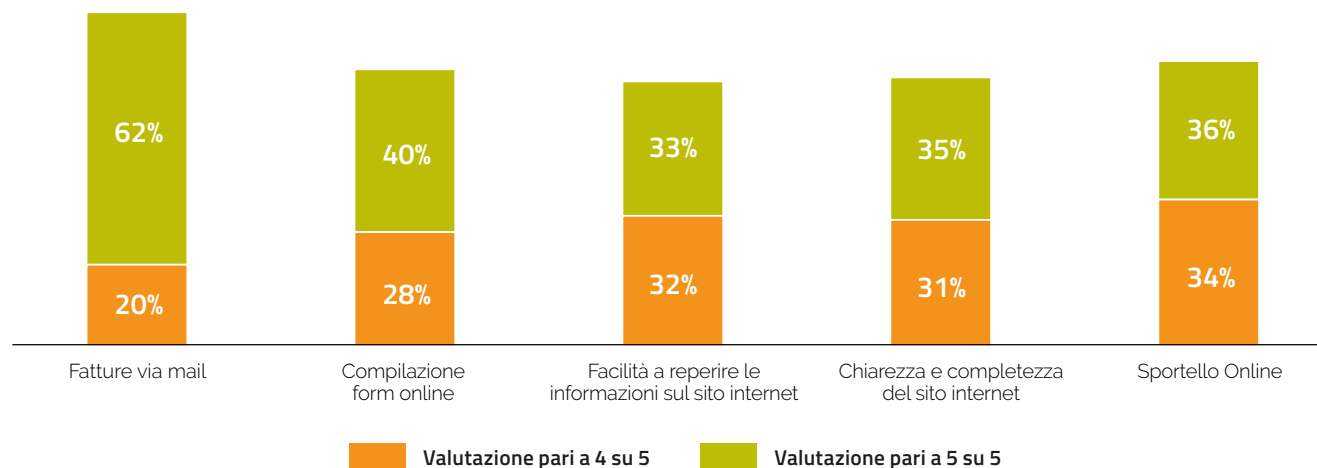
Customer Satisfaction 2025 - valutazioni uguali o superiori a 4



Novità rispetto agli anni precedenti, è l'integrazione nell'indagine del grado di **apprezzamento degli utenti per i servizi online** quali: fatture via mail, form online, sito web, sportello online. L'invio della **fattura via mail** è l'elemento più apprezzato, con l'82% dei rispondenti che hanno dato un voto superiore a 4.

A conclusione del questionario, i rispondenti hanno potuto segnalare anche gli aspetti del servizio su cui percepiscono un maggior margine di miglioramento, evidenziando la necessità di lavorare sulla **pulizia delle strade** e la **gestione della raccolta**.

Customer Satisfaction 2025 (servizio A.Se.R Digitale) - valutazioni uguali o superiori a 4



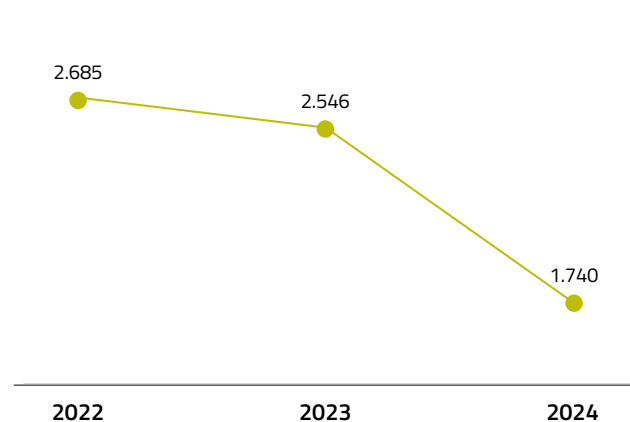
3.3.2 Reclami e segnalazioni

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

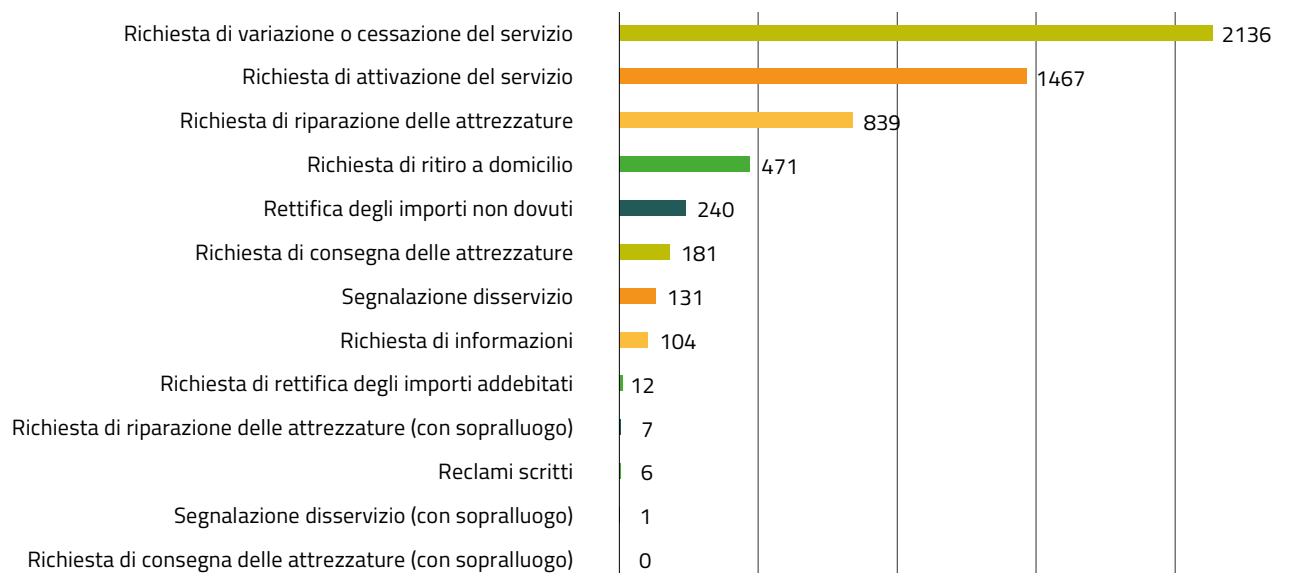
dal 2022 l'azienda ha dedicato una risorsa aggiuntiva alle attività di tracciamento delle criticità e delle relative segnalazioni. Secondo la nuova classificazione 2024 di ARERA, prendendo in considerazione tutte le aree di attività di A.Se.R, nel 2024 sono state registrate

complessivamente **5.595 segnalazioni**. Tra queste, le segnalazioni al **servizio tecnico sono 1.740**³⁵ e hanno registrato un trend in miglioramento, con una netta diminuzione nel 2024 rispetto al 2023 (-32%)³⁶.

Segnalazioni al servizio tecnico



Segnalazioni per tipologia - 2024



³⁵ Le segnalazioni al servizio tecnico comprendono le seguenti categorie: reclami scritti, richiesta di consegna delle attrezzature, richiesta di informazioni, richiesta di riparazione delle attrezzature,

richiesta di riparazione delle attrezzature (con sopralluogo), richiesta di ritiro a domicilio, segnalazione di disservizio, segnalazione di disservizio (con sopralluogo).

³⁶ Nel 2024 è stata introdotta una nuova riclassificazione delle segnalazioni da parte di ARERA. Pertanto non è possibile effettuare un confronto dettagliato della variazione delle diverse tipologie di segnalazioni rispetto agli anni precedenti.

3.3.3 Attività di controllo e monitoraggio

Dal 2020 A.Se.R supporta gli uffici comunali nelle verifiche degli ispettori ambientali³⁷, con l'obiettivo di correggere i comportamenti scorretti degli utenti.

In particolare, A.Se.R svolge un'attività di controllo sul servizio di raccolta rifiuti porta a porta: periodicamente, vengono verificati a campione le modalità di esposizione dei rifiuti che, nel caso di errori, vengono segnalati. Nel corso del 2024 sono stati effettuati **61 interventi di verifica e sensibilizzazione** da parte del personale di A.Se.R in qualità di accertatori ambientali (+61% rispetto al 2023). Inoltre, al fine di contrastare e prevenire il fenomeno dell'abbandono dei rifiuti e individuarne gli eventuali responsabili, A.Se.R. si occupa³⁸ **del posizionamento e della manutenzione di fototrappole, oltre che della successiva visione delle immagini registrate**, che vengono ispezionate e trasmesse per le valutazioni del caso alle forze di Polizia locale³⁹, nel rispetto delle norme relative alla privacy.

Nel 2023 è stato stipulato un **Accordo Quadro** di durata triennale tra il Comune di Rho e A.Se.R, che mette a sistema e formalizza i protocolli e le forme di collaborazione pre-esistenti attraverso la creazione dell'**Unità Ambiente e Territorio**. Questo nucleo di controllo ambientale è composto da personale dell'Ufficio Ecologia, della Polizia Locale e di A.Se.R⁴⁰.




³⁷ Deliberazione di G.C. n. 144 del 21/07/2020 relativa all'approvazione di un Protocollo di Intesa tra i due enti relativamente all'attivazione della funzione di agenti Accertatori ambientali.

³⁸ Protocollo Operativo per il coordinamento delle attività di supporto nell'utilizzo delle fototrappole in attuazione delle linee guida approvate con deliberazione di G.C. n. 89 del 12/05/2020.

³⁹ Attraverso un accordo tra il Comando di Polizia Locale del Comune di Rho e A.Se.R, da ultimo rinnovato il 16/05/2022.

⁴⁰ Ai sensi dell'art. 67 del regolamento di Igiene Urbana.

3.4 Comunicazione e digitalizzazione

SDGs	KPI	Valore 2024
	Contatti con gli utenti (Sportello e Chiamate al centralino)	15.226 , +23% dal 2023
	Tempo di attesa allo Sportello	7 minuti , -1 min dal 2023
	Accessi allo Sportello Online	812 , +3% dal 2023
	Utenti che hanno utilizzato il servizio di invio delle fatture tramite email	1.114

La **vicinanza e la capacità di rispondere prontamente alle richieste** dei cittadini sono elementi prioritari per A.Se.R.

Nel 2023 è stata attuata una **variazione oraria dello sportello fisico del Servizio Clienti**, al fine di recuperare la produttività nelle attività di back office, in linea con i dati di affluenza registrati negli ultimi periodi e in armonia con gli strumenti digitali messi a disposizione dagli utenti.

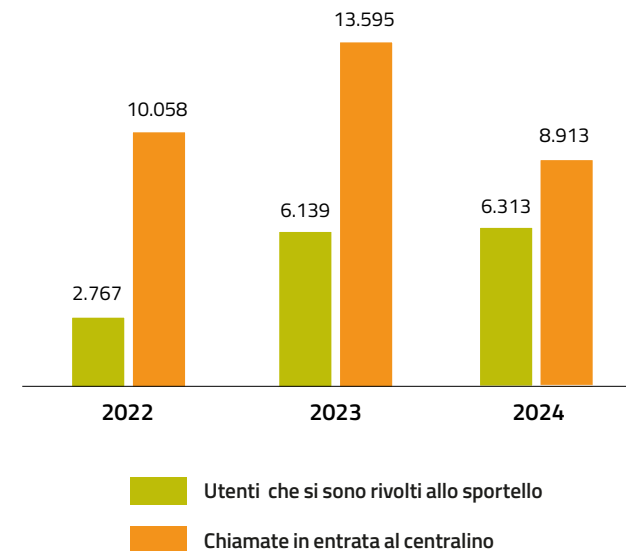
Nel 2024 si sono rivolti allo sportello **6.313** utenti (+3% dal 2023) di cui il 50% per informazioni sulla tariffa, e sono state ricevute **8.913** chiamate al centralino

(-34% dal 2023), di cui il 35% per informazioni sulla tariffa. Il tempo medio di attesa allo sportello è stato di **7 minuti**, 1 minuto in meno rispetto al 2023.

Nel 2024 sono stati registrati **812 accessi** allo **Sportello Online – SOL**⁴¹, piattaforma digitale attivata per favorire l'utente nella visualizzazione dei dati di fatturazione e contabili. A fine 2024 si registrano, inoltre, **2.932 utenti attivi**, 31% in più dal 2023.

È stato mantenuto il sistema di firma remota FEA per la sottoscrizione dei contratti di utenza, con **551 atti sottoscritti** nel 2023.

Servizio Clienti



⁴¹ Accessibile tramite SPID



Servizi Digitali per gli utenti

I servizi digitali a favore degli utenti sono in continua evoluzione a fronte delle sempre maggiori esigenze di relazione digitale, dell'aggiornamento degli strumenti informatici e dei livelli di sicurezza delle banche dati.

I servizi di A.Se.R sono fruibili dagli utenti attraverso i seguenti canali digitali: il **nuovo sito web aziendale** - con veste grafica in continuità con il sito istituzionale del Comune di Rho - uno **Sportello ONLINE** accessibile tramite SPID, il **sistema di firma remota FEA**, il **Portale PagoPA**, il **sistema strutturato di invio delle fatture TARI** tramite email, App dedicata e sistema di ticketing per il monitoraggio degli indici di qualità tecnica e contrattuale previsti da ARERA, di cui A.Se.R si è dotata nel 2023.

Nel 2024 inoltre l'Azienda, con il supporto dei propri fornitori, ha elaborato il **nuovo layout di fattura**, con l'obiettivo di rendere con una rinnovata veste grafica e con maggiore fruibilità le molteplici informazioni contenute nel documento; il nuovo layout è in uso dal ciclo di fatturazione del 1° quadrimestre 2025.

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

Da oggi basta un click.

A.Se.R digitale

Così è tutto più facile.

Pratiche e altre richieste.

Usa la mail per inviare i tuoi documenti.



Adesione di A.Se.R all'APP IO

Una delle maggiori novità del 2024 è l'adesione dell'Azienda all'APP IO, i cui servizi prevedono l'invio di notifiche **automatiche degli avvisi di pagamento PagoPA** agli utenti.

L'accesso ai servizi di A.Se.R consente di:

- ricevere comunicazioni sulla TARI e i Servizi di Igiene Urbana
- ricevere gli avvisi di pagamento, che potranno essere pagati in app.

Chi è iscritto all'APP IO, riceve le notifiche di emissione degli Avvisi di pagamento della TARI, pagabili direttamente in APP.

La fattura viene regolarmente recapitata all'indirizzo di residenza o sulla casella di posta elettronica.

Pagare la TARI sarà ancora più semplice. Usa la APP IO.



A.Se.R utilizza i nuovi servizi di APP IO per:

- inviare comunicazioni concernenti la TARI e i Servizi di Igiene Urbana;
- inviare gli avvisi di pagamento, che potranno essere pagati in APP.

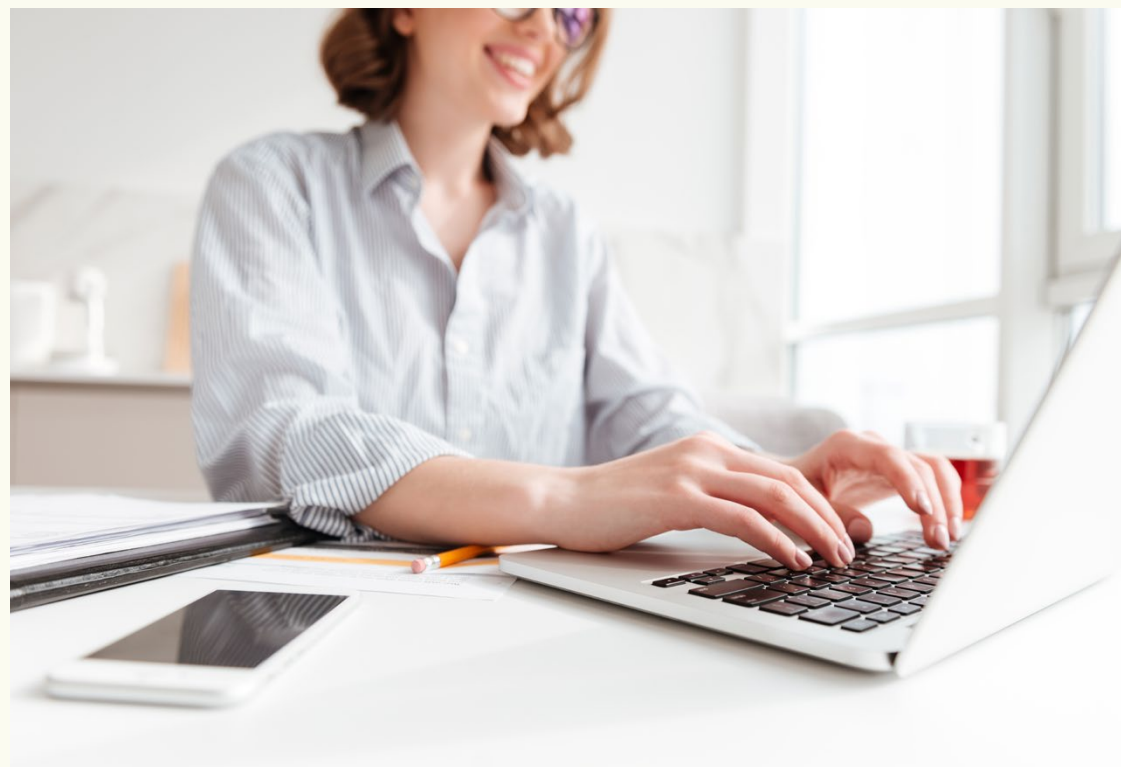


Digitalizzazione a supporto della gestione interna




Il sistema ICT (Information Communication and Technology) aziendale è in continuo miglioramento, con particolare attenzione ai sistemi di sicurezza informatica, per una maggiore garanzia di inviolabilità dei sistemi informativi e più efficiente ripristino di tutte le funzionalità in caso di incidenti informatici.

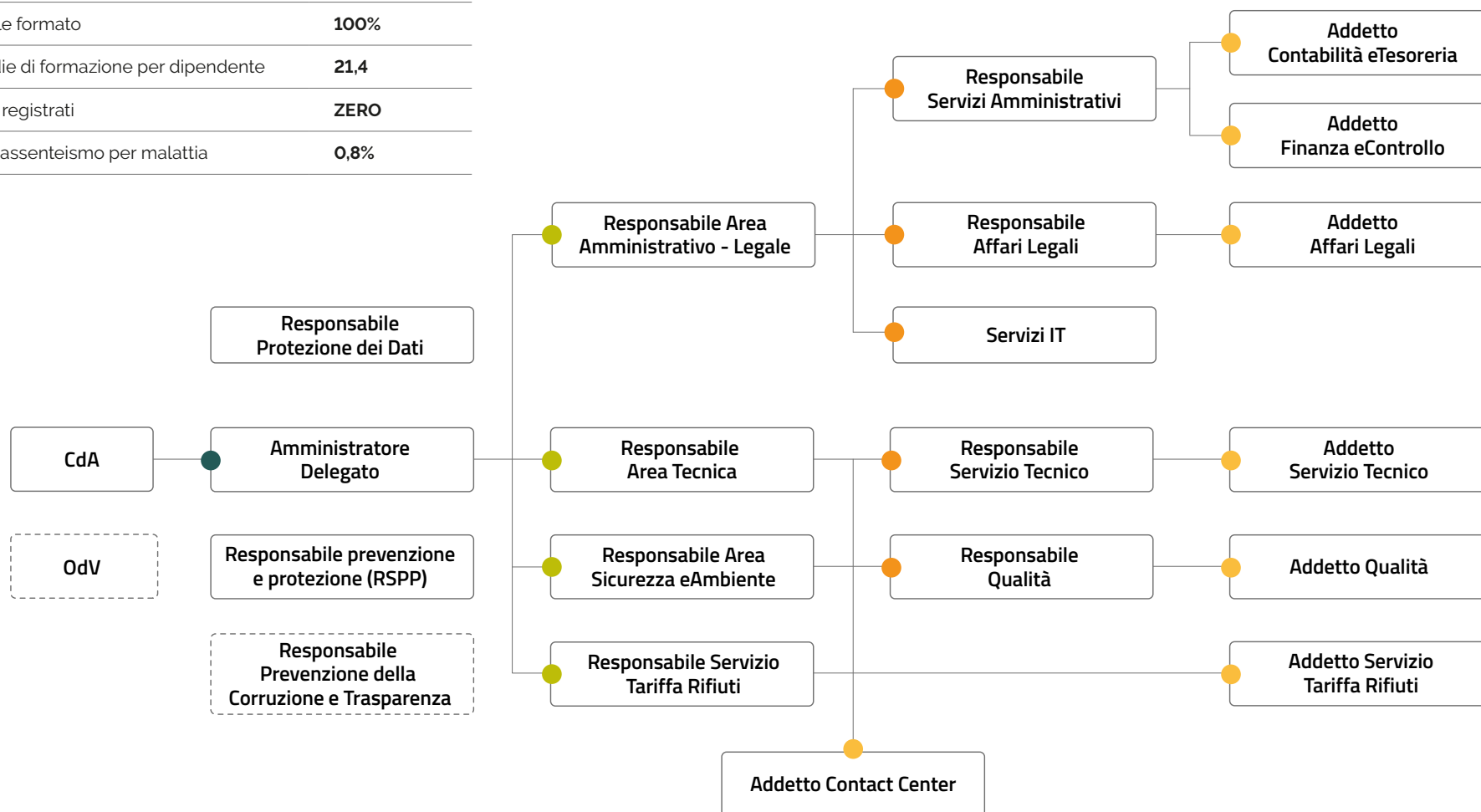
Da ottobre 2024 è stato implementato un nuovo sistema digitale di gestione delle risorse umane, che consente la rilevazione delle presenze e la gestione della relazione azienda-dipendenti (richiesta ferie, permessi ed autorizzazioni ecc.) tramite apposita piattaforma WEB (anche disponibile su APP mobile).

Infine, l'applicativo di gestione della banca dati TARI (HYPERCIC), d'intesa con l'Amministrazione comunale, è stato portato in cloud, su spazi in titolarità di A.Se.R, modificando la modalità precedente che vedeva l'Azienda lavorare da remoto su un applicativo residente presso il Comune di Rho.



3.5 Le persone che lavorano per A.Se.R

SDGs	KPI	Valore 2024
	Personale assunto a tempo indeterminato	100%
	Dipendenti donne	62%
	Ore di formazione	278
	Personale formato	100%
	Ore medie di formazione per dipendente	21,4
	Infortuni registrati	ZERO
	Tasso di assenteismo per malattia	0,8%



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

- Area tecnica
- Area tariffa
- Area amministrativo-legale

Area tecnica

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

Cura, inoltre, le **attività di comunicazione e informazione** rivolte all'utenza, lo sviluppo di nuovi progetti e iniziative e le attività di Contact Center.

Area tariffa

Composta da 4 risorse, di cui un Responsabile di funzione, si occupa delle **attività inerenti l'applicazione della tariffa rifiuti**, in particolare l'elaborazione del ciclo di fatturazione, la contabilizzazione delle partite e la valorizzazione della banca dati dedicata.

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 del credito.

Area amministrativo - legale

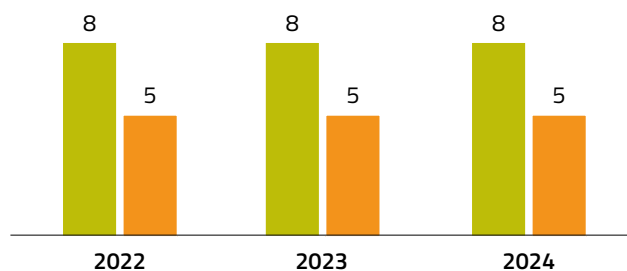
L'Area amministrativa, composta da 2 risorse, si occupa della gestione delle **attività amministrative e finanziarie dell'azienda**, tra cui il controllo gestione, la contabilità ordinaria, i rapporti con clienti, fornitori e banche, gli asset aziendali e la fiscalità. Si occupa, inoltre, della **gestione del personale** e **intrattiene i rapporti con gli organi di controllo della società**.

L'**Area affari legali**, composta da 2 risorse - di cui un Responsabile di area - presta **attività di assistenza e supporto in tutti i processi aziendali**, collaborando con tutte le altre aree funzionali sugli aspetti di natura giuridica e contrattuale.

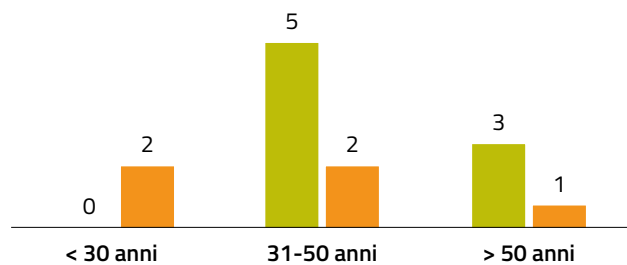
3.5.1 Profilo del personale

Nel 2024 le persone che lavorano per A.Se.R sono 13 (stabili nel triennio) con una prevalenza di personale femminile, che rappresenta il 62% del totale dei dipendenti. Il 54% del personale ha età

Dipendenti per genere



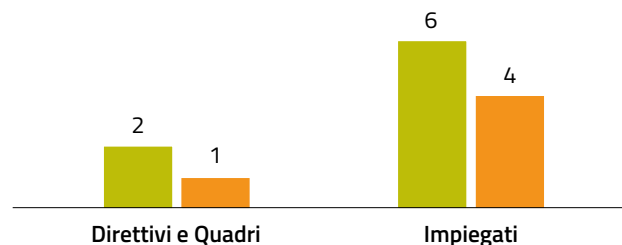
Dipendenti per fascia di età - 2024



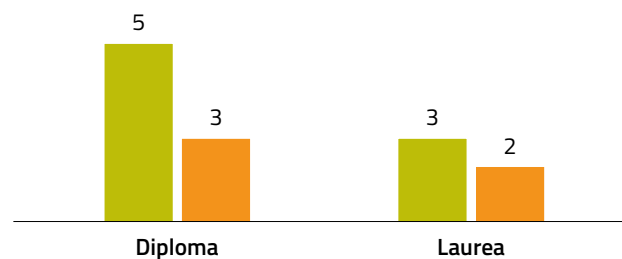
Donne Uomini

compresa tra 31 e 50 anni e 2 dipendenti hanno meno di 30 anni. Il 100% del personale è diplomato e il 38% è laureato. Tutto il personale è assunto a tempo indeterminato con contratto full time.

Dipendenti per qualifica - 2024



Dipendenti per titolo di studio - 2024



3.5.2 Selezione del personale

Dal 2010 A.Se.R si è dotata di un **Regolamento interno per il reclutamento del personale** - rivisto e aggiornato in base alle esigenze normative - che 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 è il **rispetto della procedura che deve avvenire senza discriminazioni di genere, nazionalità, religione, opinione politica o condizione sociale e personale.**

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

3.5.3 La formazione

Per A.Se.R la **formazione è un aspetto fondamentale e strategico**: nel corso del 2024 sono state erogate complessivamente **278 ore di formazione (-19% dal 2023)**, coinvolgendo il **100%** del personale, con una media di **21,4 ore di formazione per dipendente (-19% ore medie pro-capite dal 2023)**. Nonostante il leggero calo delle ore di formazione nel 2024, è in fase di sviluppo un progetto formativo per il biennio 2025-2026, destinato a coinvolgere tutto il personale. Tra gli obiettivi principali il potenziamento delle soft skill comunicative e relazionali, con l'intento di promuovere un miglioramento continuo delle competenze e della

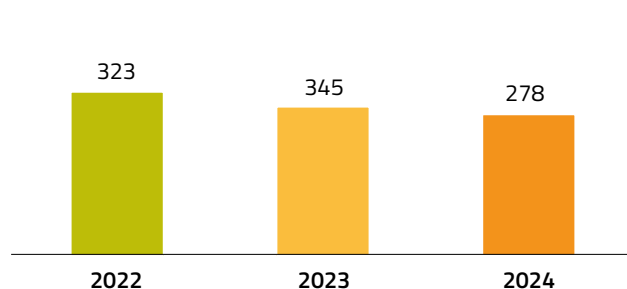
professionalità dei dipendenti. La programmazione della formazione, definita con cadenza annuale, è stata rispettata, beneficiando anche della possibilità di accedere a piattaforme e-learning (per esempio, Anac e Ifel).

Nel 2024 le attività formative - che hanno coinvolto tutto il personale - hanno riguardato **tematiche** relative ad anticorruzione e trasparenza; regolazione del settore rifiuti di ARERA; nuovo Codice appalti; digitalizzazione degli appalti pubblici e utilizzo degli strumenti informatici; riscossione coattiva e

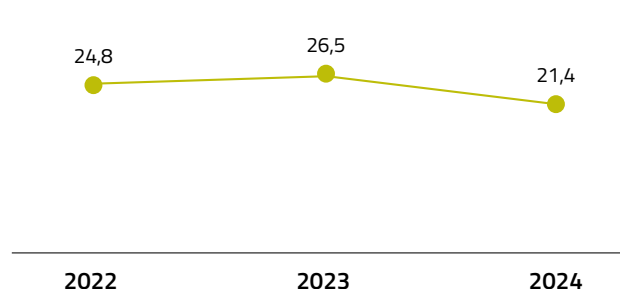
accertamento della TARI; formazione specialistica in materia di Sistema di Gestione della Qualità; aggiornamento ed efficientamento delle attività di spazzamento.

Infine, nel mese di gennaio 2024 l'Azienda ha attivato un **tirocinio formativo** extracurricolare della durata di 6 mesi per una risorsa. Nel mese di giugno 2024 è stato dato avvio a un progetto di **alternanza scuola lavoro**, della durata di 2 settimane, che ha coinvolto uno studente dell'Istituto "Majorana" del Comune di Rho.

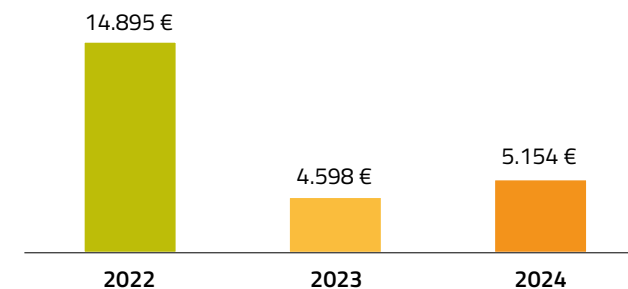
Ore di formazione erogate



Ore medie di formazione per dipendente



Spesa per la formazione



3.5.4 Salute e sicurezza

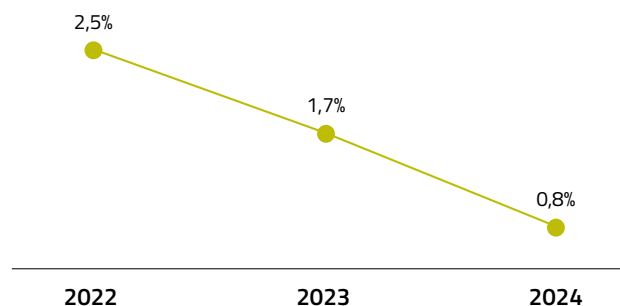
Per A.Se.R è fondamentale garantire la salute e la sicurezza dei lavoratori nell'ambito di tutte le attività gestite, come dimostra l'**assenza di infortuni**.

Il **Rappresentante dei Lavoratori per la sicurezza** è stato confermato per l'anno 2024 ed è stata realizzata attività di formazione dedicata - comprensiva di norme antincendio e primo soccorso - per l'aggiornamento periodico del personale.

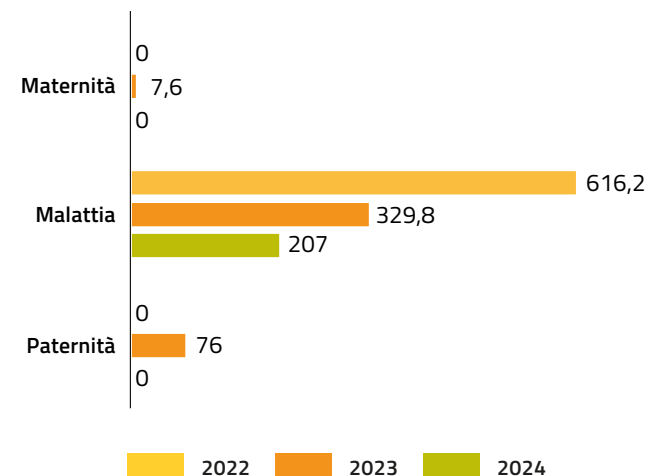
Delle **207 ore complessive di assenza del personale** registrate nel 2024, il 100% è dovuto a malattia, non essendosi verificate paternità o maternità.

Nel 2024 si riscontra una netta decrescita del tasso di assenteismo per malattia (-51% dal 2023).

Tasso di assenteismo per malattia



Ore di assenza per tipologia



3.5.5 Welfare

Il premio di risultato e le sue modalità di erogazione sono state definite attraverso un accordo aziendale di contrattazione di secondo livello, stipulato avvalendosi del supporto e della collaborazione di un esponente sindacale. Il premio di risultato è un elemento variabile della retribuzione - correlato al valore aggiunto realizzato dalla società tramite il conseguimento degli obiettivi aziendali definiti annualmente - con la finalità

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


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

Nel corso del mese di aprile 2024 è stato erogato a tutto il personale il premio di risultato previsto dall'accordo di secondo livello⁴², sottoscritto dai rappresentanti dei lavoratori - coadiuvati da un funzionario UIL Trasporti - e il datore di lavoro nella persona dell'Amministratore Delegato. Su questa componente retributiva il personale ha potuto beneficiare del maggiore favore fiscale⁴³ con imposta sostitutiva pari al 5%.

⁴² Da ultimo rinnovato con Verbale in data 23/02/2023

⁴³ Previsto dall'art. 1 comma 63 della Legge n. 197/2022

3.6 Progetti per la comunità e il territorio

SDGs	KPI	Valore 2024
 	Iniziative realizzate o supportate a beneficio del territorio	4

PROGETTO



Sostegno a iniziative sul tema della legalità promosse dal comune di Rho

Obiettivo

Promuovere la cultura della legalità.

Periodo di riferimento

2023-2024

Costo

5.000 euro

Descrizione

A.Se.R offre supporto e collaborazione all'Amministrazione comunale di Rho nella **promozione e diffusione della cultura della legalità**, attraverso la realizzazione di una serie di iniziative – tra cui quelle riguardanti il gioco d'azzardo patologico e il contrasto alle mafie – rivolte agli studenti delle scuole rhodensi e alla cittadinanza in generale. In particolare, A.Se.R ha aderito a due iniziative:

- una **mostra** dedicata al magistrato Rosario Livatino
- lo **spettacolo teatrale** "La mia mafia presentata ai bambini".

PROGETTO



Campagna informativa sul corretto conferimento della frazione organica e attivazione del servizio degli sfalci vegetali a domicilio

Obiettivo

Sensibilizzare sul corretto conferimento della frazione organica e degli sfalci vegetali, agevolandone la raccolta a domicilio.

Periodo di riferimento

2024

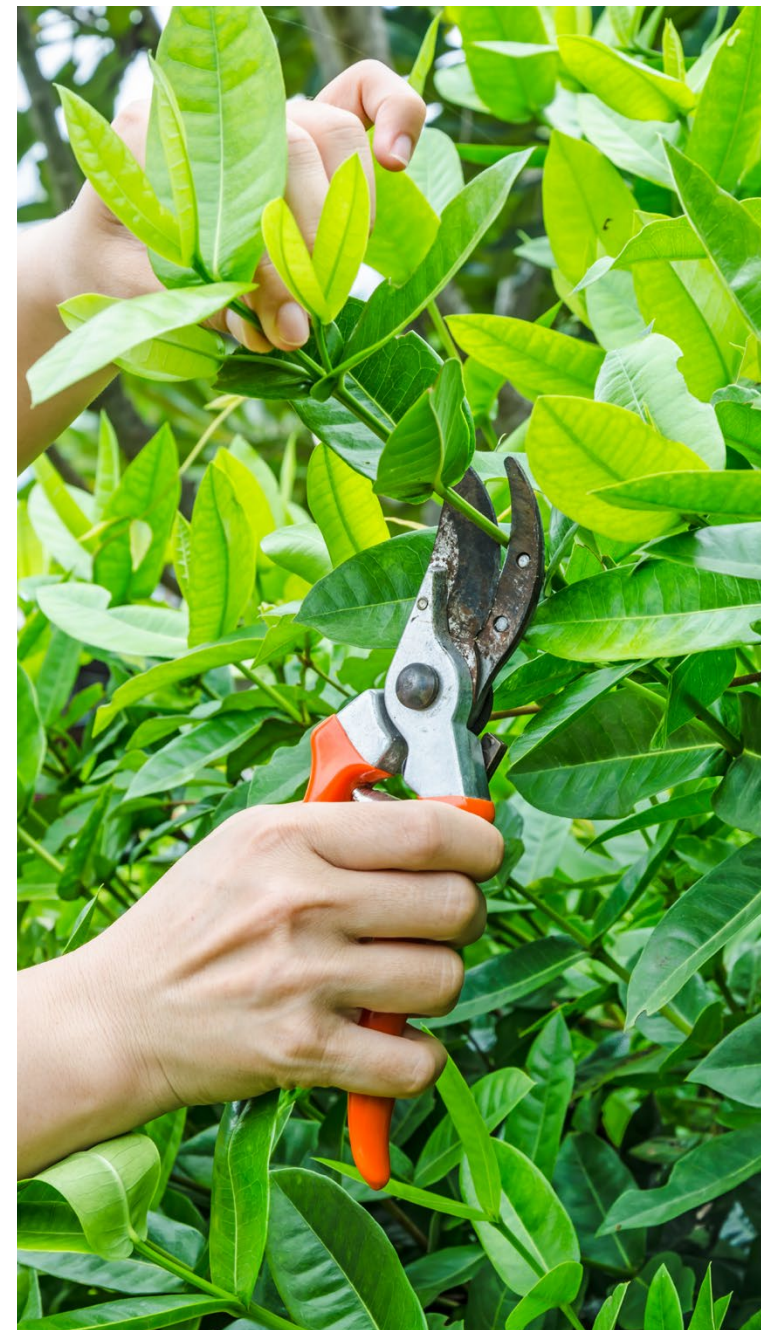
Descrizione

Nel mese di giugno è stata avviata una campagna di comunicazione sulle corrette modalità di conferimento della frazione organica ed è stato contestualmente attivato un nuovo servizio di ritiro della frazione **vegetale a domicilio**.

Le modalità di trattamento dei due rifiuti, che hanno caratteristiche diverse, risultano infatti differenti ed è necessario avviarli a impianti con distinte tecnologie di recupero.

Gli utenti possono smaltire la frazione vegetale in tre modi:

- Portandoli, in autonomia, alla **piattaforma ecologica** di via Sesia, attrezzata per ricevere la raccolta di questo tipo di rifiuti, per portarli al corretto impianto di destinazione
- Con il **compostaggio domestico**: chi ha un'area verde può autonomamente smaltire organico e frazione vegetale nella propria compostiera, buca o cumulo producendo compost, un fertilizzante utile per orti, vasi e giardini
- Attivando il **servizio di ritiro a domicilio**, con la formula di abbonamento a pagamento, che prevede anche la fornitura di un cassetto che, secondo un calendario dedicato, viene svuotato con frequenza variabile a seconda dei mesi.



PROGETTO



Modifica del servizio per le zone industriali

Obiettivo

Ottimizzazione del servizio di raccolta rifiuti nelle zone industriali

Periodo di riferimento

2024

Costo

€ 170.000 è il valore previsionale dell'investimento indicato nel PEF 2024-2025. A consuntivo, l'operazione ha avuto un impatto economico neutro, grazie alle economie ottenute nel trattamento delle diverse tipologie di rifiuti raccolti nelle zone industriali.

Descrizione

A ottobre 2024 è stato avviato il processo di modifica delle modalità di raccolta dei rifiuti presso le zone industriali, al fine di ottimizzare l'intercettazione delle frazioni valorizzabili. Sono state introdotte **raccolte monomateriali** per gli imballaggi in plastica, per la carta e per l'indifferenziato, mantenendo le attuali modalità di raccolta degli imballaggi in cartone.

Per le utenze come **bar e ristoranti** o aziende che abbiano mense strutturate resta invariata la fornitura del contenitore per l'organico e per vetro e lattine.

Le zone industriali sono state suddivise in **sei aree** geograficamente omogenee e il servizio è reso con frequenza mono-settimanale per tutte le frazioni di rifiuto, sempre con le modalità del porta a porta.

A seguito di una capillare campagna informativa, è stato dato avvio alla distribuzione dei nuovi contenitori nel mese di settembre.



PROGETTO



Progetto Milano Nord Solidale

Obiettivo

Rafforzare l'impatto e la rilevanza delle azioni di accompagnamento dei nuclei vulnerabili dell'area Nord Milano, grazie a forme innovative di case-management e di connessione con la rete territoriale.

Periodo di riferimento

2024-2025

Costo

Investimento iniziale 2024: 5.000 € con un investimento di 10.000€ previsto per il 2025

Descrizione

Il progetto, avviato nel 2024, vedrà il suo completo sviluppo nel 2025.

Il servizio verrà attivato su tutti i territori dell'area Nord Milano, ma le azioni realizzate in collaborazione con A.Se.R S.p.A saranno promosse esclusivamente sul territorio del Comune di Rho. Il Servizio Clienti di A.Se.R S.p.A si occuperà di promuovere azioni di sostegno alla fragilità rivolte agli utenti, anche tramite strumenti di contatto privilegiati.

Il progetto prevede:

1. **Formazione degli operatori:** ciclo formativo per la formazione degli operatori di A.Se.R S.p.A su alcuni dei principali temi di interesse in merito alla gestione delle fragilità socio-economiche (educazione finanziaria, ascolto e accoglienza ecc.)

2. **Sportello di accoglienza e orientamento ai servizi:** i clienti di A.Se.R S.p.A in condizioni di morosità potranno fruire di consulenze individuali con operatori specializzati nell'accoglienza e nel primo orientamento di persone in condizione di vulnerabilità socio-economica
3. **Case management:** potenziamento di strumenti di case management per ampliare le opportunità rivolte ai nuclei familiari vulnerabili in una prospettiva di "ripartenza". Gli strumenti di rete e le misure messi in connessione coi diversi luoghi di progetto, in una logica di ridefinizione dell'offerta attorno al cittadino, potranno riguardare a titolo esemplificativo: accompagnamento sociale e welfare di comunità (ad es. inserimento nei laboratori di comunità), sviluppo di competenze professionali e inclusione lavorativa, supporto educativo ai nuclei familiari, supporto abitativo ecc.
4. **Budget di comunità:** i gestori del progetto potranno erogare, nei limiti delle disponibilità, un budget ai cittadini beneficiari delle azioni di case management denominato "budget di comunità", che supporterà l'accesso a servizi che promuovono il benessere e l'indipendenza dei nuclei dai servizi di assistenza socio-economica.
5. **Comunicazione:** verranno realizzati strumenti di comunicazione finalizzati alla valorizzazione delle azioni realizzate grazie alla condivisione di intenti tra i partner di progetto e il Servizio Clienti A.Se.R S.p.A. Ad esempio pillole podcast e newsletter che raccontino storie di buona collaborazione.



4 Valore ambientale

Numeri chiave 2024



30,6 mila ton
rifiuti raccolti



8,4 mila ton
rifiuti destinati alla
produzione di energia,
il **28%** dei rifiuti recuperati



circa 51,7 mila
accessi alla piattaforma, con
una media di **56,2 kg** di rifiuti
conferiti per accesso



70,85%
di raccolta
differenziata



55,9 mila kWh
energia elettrica consumata,
-8% rispetto al 2022



31,4 mila
bottiglie conferite negli
eco-compattatori, circa
112 mila nel triennio 2022-24



640 tCO₂e
emissioni totali
di gas effetto serra



8.564 GJ
consumi energetici
complessivi



99,99%
rifiuti recuperati, il riciclo
e recupero delle sostanze
inorganiche è più che
triplicato rispetto al 2023

4.1 Una gestione ambientale certificata

A.Se.R oltre che della gestione del **ciclo integrato dei rifiuti**, opera anche con **attività di intermediazione** nei confronti di altre aziende attive sul territorio, garantendo una gestione dei rifiuti efficiente, economica e con il minor impatto ambientale possibile.

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



Le certificazioni di Econord



Econord possiede le certificazioni UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001, UNI ISO 45001, per lo svolgimento dei seguenti servizi:

- raccolta e trasporto delle frazioni differenziate dei rifiuti urbani e assimilabili e dei rifiuti speciali, pericolosi e non pericolosi
- spazzamento strade
- trattamento, recupero e smaltimento rifiuti urbani e assimilabili delle frazioni differenziate
- gestione di discariche, piattaforme, Centri di Raccolta rifiuti e stazioni di trasferimento
- produzione di energia elettrica da biogas
- attività edili di costruzione e manutenzione di impianti di trattamento e smaltimento rifiuti
- attività di intermediazione dei rifiuti.

Certificazione Contenuti

UNI EN ISO 9001:2015	Standard di riferimento per la gestione della qualità di qualsiasi organizzazione, che si basa su: <ul style="list-style-type: none"> • 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 la: <ul style="list-style-type: none"> • realizzazione di un'analisi ambientale (conoscenza degli aspetti ambientali, comprensione del quadro legislativo e valutazione degli impatti), • definizione della Politica aziendale, • definizione delle responsabilità specifiche.
UNI ISO 45001:2018	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 e definisce un quadro per il miglioramento della sicurezza, della salute e del benessere dei lavoratori e per la riduzione dei rischi.

4.2 Qualità e gestione dei rifiuti

SDGs	KPI	Valore 2024
 	Rifiuti raccolti	30,5 mila tonnellate , di cui meno dell'1% pericolosi
	Raccolta differenziata	70,85%
	Rifiuti conferiti alla Piattaforma Ecologica	2,9 mila tonnellate , con una media di 56,2 kg di rifiuti conferiti per accesso
	Rifiuti recuperati	99,9%
	Rifiuti recuperati per la produzione di energia	8,4 mila tonnellate , il 28% dei rifiuti recuperati

4.2.1 I rifiuti raccolti da A.Se.R.

Nella gestione delle attività di **raccolta differenziata** dei rifiuti urbani, realizzata principalmente attraverso il servizio di raccolta porta a porta, sono raccolti separatamente: frazione organica, carta e imballaggi in cartone, imballaggi in plastica, vetro e lattine. La **frazione secca residua** (indifferenziato) è composta dai rifiuti urbani non differenziati, che restano a valle della separazione dei rifiuti recuperabili. Dopo la

raccolta questi rifiuti sono soggetti al trasporto e successiva termovalorizzazione.

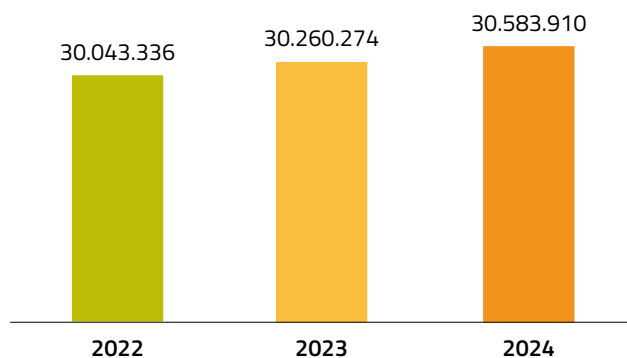
Oltre alle attività di raccolta, una parte dei rifiuti deriva:

- dall'attività di **spazzamento** strade, che comprende lo spazzamento manuale, lo spazzamento meccanizzato, la pulizia dei mercati e quella successiva alle manifestazioni

- dalla **piattaforma ecologica**, situata nella zona sud della città.

Nel 2024 A.Se.R si è occupata della raccolta di **30,5 milioni di kg di rifiuti**, in aumento dell'1% rispetto l'anno precedente. I rifiuti raccolti provengono per il **77,1%** dalla città di Rho e per il **22,9%** dal quartiere fieristico.

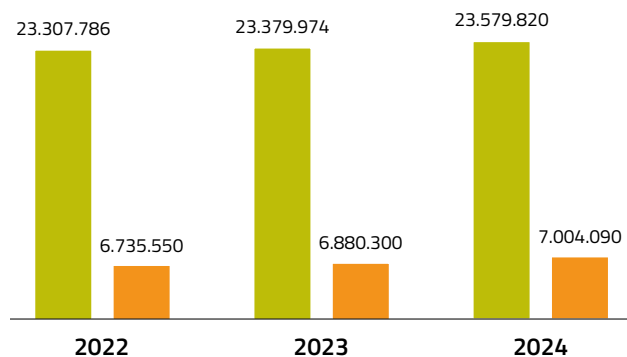
Rifiuti raccolti (Kg)



Rifiuti raccolti (Kg)

	2022	2023	2024
Rifiuti da raccolta in Città	19.557.241	19.587.362	19.653.783
Rifiuti da piattaforma ecologica	2.528.785	2.552.932	2.911.267
Rifiuti da spazzamento meccanizzato in Città	1.221.760	1.239.680	1.014.770
Rifiuti quartiere Fiera Milano S.p.A.	6.735.550	6.880.300	7.004.090
Totale	30.043.336	30.260.274	30.583.910

Ripartizione dei rifiuti raccolti in Città e Fiera (Kg)



- Rifiuti da raccolta in Città *
- Rifiuti quartiere Fiera Milano SpA

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

Rifiuti raccolti (Kg)

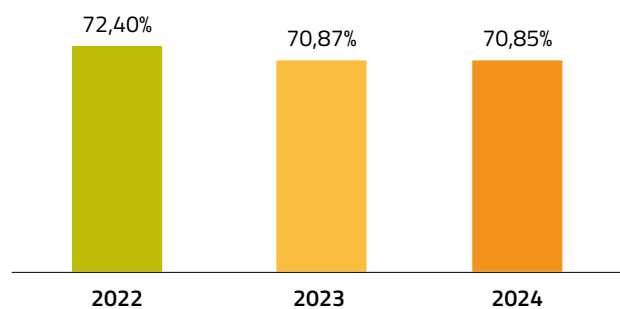
	2022	2023	2024
Pericolosi	133.100	113.922	116.152
Non pericolosi	29.910.236	30.146.352	30.467.758
Totale	30.043.336	30.260.274	30.583.910

* Nel calcolo sono inclusi anche i rifiuti da piattaforma ecologica e da spazzamento meccanizzato in Città.

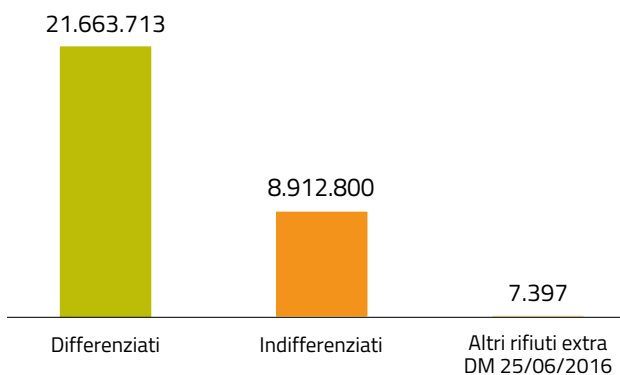
La raccolta differenziata

La percentuale di **raccolta differenziata, pari nel 2024 a 70,85%**, è invariata rispetto all'anno precedente e sostanzialmente in linea con il triennio, con valori che si attestano stabilmente **oltre il 70%**, ben al di sopra del target europeo per il 2025 pari al 65%.

Raccolta differenziata (%)



Rifiuti raccolti - 2024



Rifiuti raccolti (Kg)	2022	2023	2024
Differenziati	21.745.350	21.436.408	21.663.713
Indifferenziati	8.273.260	8.809.360	8.912.800
Altri rifiuti extra DM 25/06/2016	24.726	14.506	7.397
Totale	30.043.336	30.260.274	30.583.910

Nel triennio 2022-2024, l'analisi dei rifiuti raccolti per tipologia mostra in generale un forte aumento della frazione verde (+162%) a fronte di una diminuzione della frazione organica (-4%) a seguito delle nuove modalità

di trattamento distinto delle due tipologie di rifiuti e in particolare dell'attivazione del servizio di ritiro a domicilio della frazione vegetale. In particolare, sulla raccolta in Città si rileva una riduzione del vetro (-2%)

e degli imballaggi di materiali misti (-9%). In merito alla raccolta nell'area fieristica si registra una diminuzione degli imballaggi di materiali misti (-28%).

Rifiuti differenziati per tipologia (Kg)	2022	2023	2024	Var % 2022-2024
Carta e cartone - Città	2.794.160	2.750.640	3.009.480	8%
Carta e cartone - Fiera	19.480	8.920	26.360	35%
Plastica	1.509.400	1.533.180	1.650.500	9%
Organico	4.979.430	5.197.950	4.795.490	-4%
Vetro - Città	2.339.660	2.328.380	2.304.510	-2%
Vetro - Fiera	2.550	10.500	0	-100%
Legno - Città	675.660	643.860	716.940	6%
Legno - Fiera	3.369.560	3.026.020	3.470.160	3%
Verde	151.900	190.660	397.240	162%
Metallo	178.630	194.980	190.340	7%
Imballaggi materiali misti - Città	1.584.800	1.665.290	1.440.660	-9%
Imballaggi materiali misti - Fiera	1.311.720	1.057.500	941.600	-28%
Altri rifiuti	2.847.880	2.828.528	2.720.433	-4%
Totale	21.745.350	21.436.408	21.663.713	

4.2.2 La Piattaforma Ecologica

La nuova piattaforma ecologica, inaugurata nel 2017, è uno spazio dedicato ad accogliere gli utenti per i **conferimenti dei rifiuti che non vengono gestiti nell'ordinario servizio di raccolta**, quali ad esempio gli ingombranti, i RAEE (Rifiuti di Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche), gli sfalci di potatura e il cartongesso.

La superficie dell'impianto è di circa 7.200 m² con un volume autorizzato di oltre 1.000 mc – per servire un bacino di utenza di oltre 50.000 residenti – e presenta un elevato grado di automazione e di sicurezza sia per gli utilizzatori che per gli operatori.

L'**accesso** degli utenti – separato rispetto all'area di manovra degli operatori logistici – avviene tramite un sistema automatizzato di lettura della **tessera sanitaria**, 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. Dal 2023 è in funzione il sistema di lettura delle tessere con l'opzione lettore a barre/lettore di codici QR per consentire l'accesso anche tramite le tessere prive di chip.

Sono presenti aree coperte adibite allo stoccaggio dei RAEE e un'area, isolata dal sistema di raccolta delle acque meteoriche, per lo stoccaggio dei

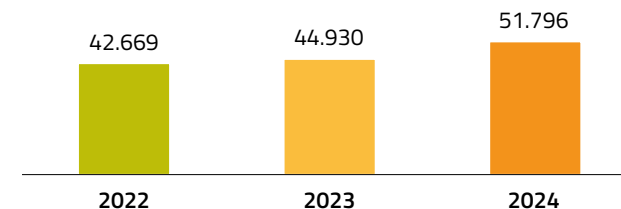
rifiuti pericolosi prodotti dalle utenze civili (RUP). La piattaforma è dotata di cartellonistica e di un **sistema di videosorveglianza** per evitare l'intrusione di soggetti esterni o il conferimento di rifiuti non consentiti. Nella zona di stoccaggio RAEE e RUP è presente anche un **sistema antintrusione allarmato** collegato direttamente con le forze dell'ordine.

L'**impianto è presidiato da tre operatori**, che si occupano del monitoraggio dell'area e del supporto agli utenti e agli operatori. Gli operatori, dotati di strumenti informatici, sono adeguatamente formati sulle corrette modalità di conferimento.

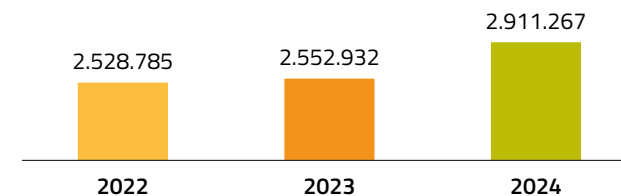
Da settembre 2022, a seguito di un **miglioramento della rete antincendio della piattaforma ecologica**, in precedenza alimentata direttamente dall'acquedotto, è presente un gruppo antincendio costituito da una stazione di pompaggio, con annesso un serbatoio fuori terra con funzione di riserva idrica, al fine di continuare a garantire il rispetto delle norme di sicurezza antincendio.

A dicembre 2024 A.Se.R ha ottenuto da Città Metropolitana il rinnovo dell'autorizzazione per la gestione della piattaforma ecologica per ulteriori dieci anni, con alcune modifiche che ne consentono una maggiore fruibilità.

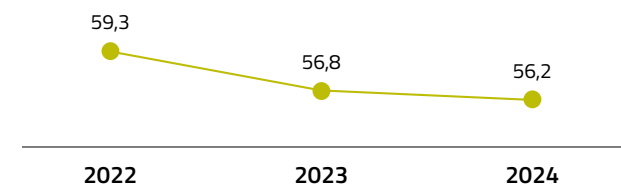
Ingressi alla Piattaforma Ecologica



Rifiuti conferiti in piattaforma (Kg)



Media rifiuti conferiti per accesso (Kg)





Tipologie di rifiuti raccolti presso la Piattaforma Ecologica

- Batterie
- Bombolette spray/estintori
- Carta e cartone
- Cartongesso
- Farmaci
- Frazione secca residua
- Frigoriferi e condizionatori
- Grandi bianchi (es. lavatrici)
- 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



4.2.3 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 fine servizio, limitando il raggio di percorrenza dei veicoli.

La **percentuale di rifiuti recuperati** registra un **valore sempre prossimo al 100%** nel triennio 2022-2024.

Per quanto riguarda la modalità di recupero, in linea con gli anni precedenti, i rifiuti vengono per lo più **messi a riserva** in attesa di essere sottoposti ad altro trattamento di recupero (58%), recuperati da A.Se.R. come **combustibile o altro mezzo di produzione dell'energia** (28%) oppure recuperati tramite trattamenti di **riciclo delle sostanze organiche** (11%).

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

Destinazione dei rifiuti urbani (%)	2022	2023	2024
Rifiuti recuperati (%)	99,99%	99,99%	99,99%
Rifiuti smaltiti (%)	0,01%	0,01%	0,01%

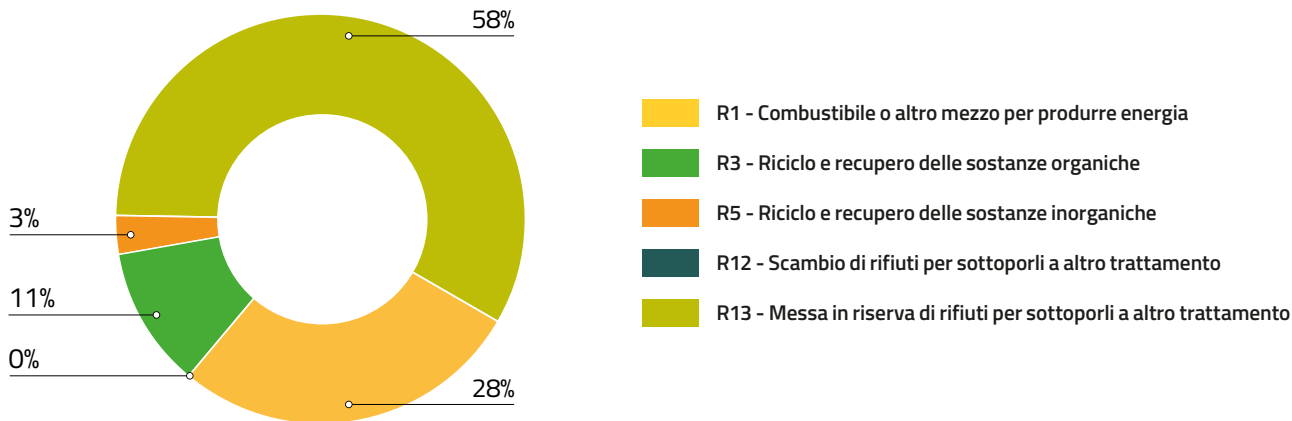
Destinazione dei rifiuti urbani Pericolosi e non pericolosi (Kg)	2022	2023	2024
Pericolosi	133.100	113.922	116.152
- recuperati	131.229	112.533	115.367
- smaltiti	1.871	1.389	785
Non pericolosi	29.910.236	30.146.352	30.467.758
- recuperati	29.910.236	30.146.162	30.467.758
- smaltiti	0	190	0

Nel 2024 i **rifiuti recuperati all'interno degli impianti di trattamento di Econord** rappresentano l'8,07% del totale e i **rifiuti trasportati** l'**83,50%**.

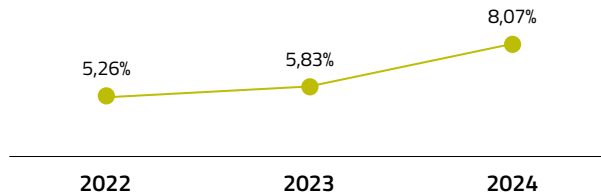
Un'ulteriore leva a disposizione di A.Se.R - che consente di mantenere un tasso così elevato di recupero dei rifiuti - deriva dalla possibilità per il Comune di Rho di beneficiare di una **tariffa agevolata per la termovalorizzazione dei rifiuti indifferenziati presso l'impianto Silla 2 di A2A** - garantendo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

Inoltre, dal 2023, A.Se.R aderisce al **consorzio Biorepack** per il recupero e la valorizzazione degli imballaggi in plastica compostabile.

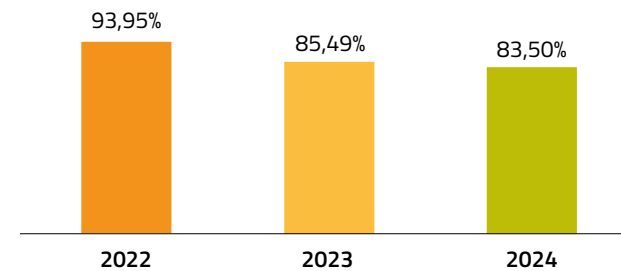
Modalità di recupero dei rifiuti - 2024



Rifiuti recuperati da Econord



Rifiuti trasportati da Econord



4.2.4 L'intermediazione dei rifiuti

A.Se.R, opera anche come **intermediario nella gestione dei rifiuti** di terzi. L'intermediario è definito dal Codice Ambientale (D.Lgs 152/06) come "qualsiasi impresa che dispone il recupero o lo smaltimento dei rifiuti per conto di terzi, compresi gli intermediari che non acquisiscono la materiale disponibilità dei rifiuti".

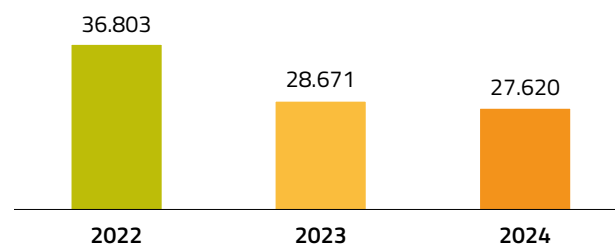
L'intermediario, grazie alle proprie competenze e conoscenze, mette in connessione tutte le figure del ciclo di gestione, in particolare il produttore del rifiuto con il destinatario finale, o in alcuni casi con il trasportatore.

L'intermediario assicura la miglior destinazione possibile del rifiuto al produttore, anche tenendo conto dei risvolti economici connessi al suo recupero o smaltimento.

A.Se.R opera in questo ambito di mercato, **offrendo servizi complementari e ausiliari** rispetto a quelli erogati nell'ambito della gestione del ciclo integrato dei rifiuti.

Nel 2024, i rifiuti da intermediazione gestiti sono pari a 27.621 kg, in diminuzione nel triennio, con un tasso di recupero pari al 100%.

Rifiuti da intermediazione (Kg)



99% rifiuti
da intermediazione
recuperati nel 2024



4.3 Economia circolare

SDGs	KPI	Valore 2024
	Bottiglie in plastica PET recuperate tramite gli eco-compattatori in Città	112 mila dal 2022
		

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

In particolare, l'azienda **incentiva al massimo la raccolta differenziata e il riciclo dei rifiuti** – tramite iniziative mirate e attività formative rivolte a tutti i cittadini – e **si impegna affinché l'impatto sull'ambiente dei rifiuti e degli scarti prodotti dalla popolazione sia il minore possibile.**



PROGETTO



Eco-compattatori di plastica pregiata (PET)

Obiettivo

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

Periodo di riferimento

Progetto avviato a giugno 2018 e in corso

Partner

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

Costo

25.000 euro

Descrizione

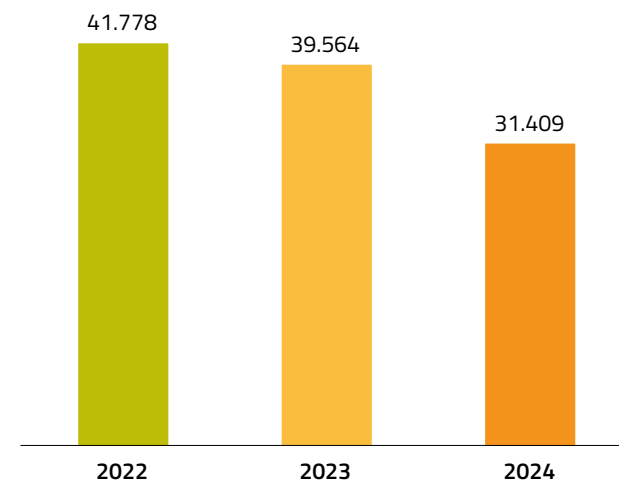
Anche nel 2024 si conferma l'iniziativa rivolta alle utenze domestiche legata al conferimento delle bottiglie in PET presso i due eco-compattatori presenti sul territorio comunale. In base al numero di bottiglie conferite gli utenti accumulano punti che consentono di ottenere uno sconto sulla parte variabile della tariffa oppure per l'acquisto di alcuni prodotti presso la farmacia comunale di piazza Chiesa a Terrazzano.

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



Risultati

Oltre **112.000 bottiglie** conferite nel triennio 2022-2024.

Bottiglie pet conferite agli eco-compattatori



4.4 Energia ed emissioni in atmosfera

SDGs	KPI	Valore 2024
	Consumo di energia elettrica (sede e Piattaforma Ecologica)	55.927 kWh, +2% dal 2023
	Consumi energetici complessivi	8564 GJ, -9% dal 2022
	Energia elettrica rinnovabile prodotta tramite valorizzazione dei rifiuti	5.875 MWh, -1% dal 2022
	Energia termica rinnovabile prodotta tramite valorizzazione dei rifiuti	7.328 MWh, +10% dal 2022
	Emissioni di Scopo 1 (carburanti)	626 tCO ₂ e, -9% dal 2022
	Emissioni di Scopo 2 (energia elettrica)	14 tCO ₂ e, -24% dal 2022

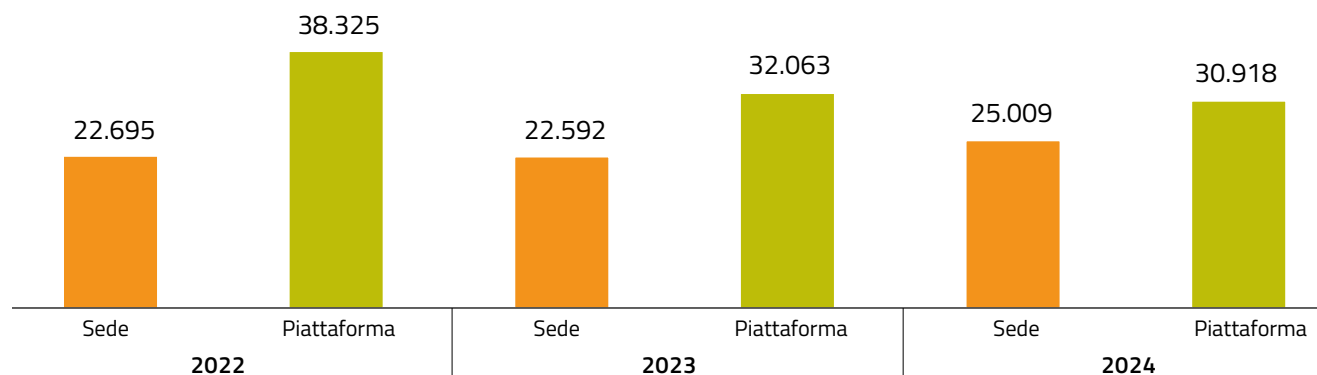
4.4.1 Consumi energetici

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 (45%) e, in particolare, della piattaforma ecologica (55%).

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

Nel 2024 i consumi energetici complessivi per sede e piattaforma sono pari a 55.927 kWh, con una riduzione del 9% nel triennio 2022-2024.

Consumi di energia elettrica (kWh)



Se tra i consumi energetici si considerano anche i **consumi connessi allo svolgimento delle attività operative** - ovvero quelli relativi ai mezzi utilizzati da Econord per la raccolta differenziata dei rifiuti e per le attività di spazzamento delle strade - si osserva come la maggior parte dei consumi sia connessa ai **carburanti utilizzati dai mezzi** (97,6%).

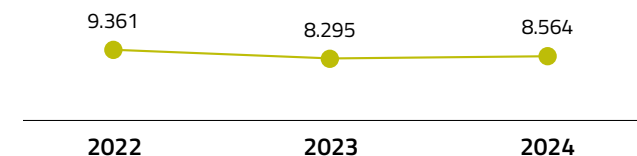
La quasi totalità dei consumi di carburante è relativa al **gasolio utilizzato dai mezzi di Econord** (91%), **mentre il 2% del consumo deriva dalla benzina e il 3% dal GPL**, entrambi utilizzati dai mezzi di ultima generazione ad alimentazione ibrida entrati in funzione a partire dal 2020, in sostituzione dei mezzi precedenti a sola benzina. I consumi energetici di A.Se.R, comprensivi dei carburanti

Consumi energetici complessivi (GJ) - 2024



per l'alimentazione del parco mezzi, sono pari a **8.564 GJ** e registrano una riduzione del 9% rispetto al 2022. Complessivamente, solo il 2,4% dei consumi totali è riconducibile all'utilizzo di energia elettrica da parte di A.Se.R.

Consumi energetici complessivi (GJ)



4.4.2 Energia rinnovabile

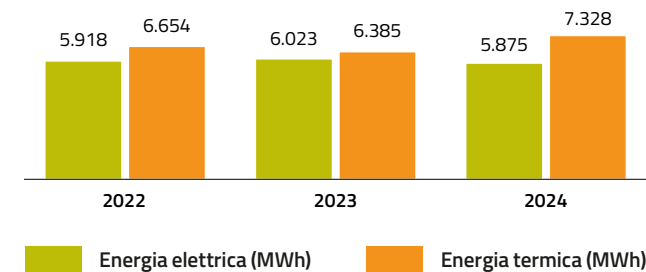
Grazie ai rifiuti raccolti sul territorio rhodense e conferiti da A.Se.R all'**impianto di termovalorizzazione di Milano Silla 2 vengono prodotte** - tramite valorizzazione energetica per combustione - **energia elettrica ed energia termica**, ceduta alla rete di teleriscaldamento.

Nel triennio 2022-24, grazie ai rifiuti raccolti da A.Se.R, sono stati **prodotti oltre 17,8 milioni di kWh di energia elettrica** e **20,4 milioni di kWh di energia termica**.

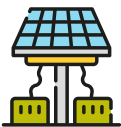
Tali valori sono naturalmente stimati assumendo che i rifiuti conferiti abbiano avuto un contenuto energetico medio simile a quello degli altri rifiuti conferiti all'impianto e che siano stati conferiti regolarmente durante tutto il periodo dell'anno.

L'**energia elettrica** prodotta ha registrato una leggera decrescita dell'1% rispetto al 2022, mentre l'**energia termica** prodotta è aumentata del 10% nel triennio 22-24.

Energia rinnovabile prodotta tramite valorizzazione rifiuti



PROGETTO



Impianto fotovoltaico presso la Piattaforma Ecologica

Obiettivo

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

Periodo di riferimento

2022 - 2024

Costo

25 mila euro (costo 2022-2024)

200.000 euro (investimento a piano 2024-2025)

Descrizione

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

- l'affidamento diretto del servizio sull'aggiornamento della progettazione definitiva ed esecutiva dell'impianto fotovoltaico a servizio della Piattaforma Ecologica
- la redazione di uno studio sulla fattibilità tecnico-economica e sulla sostenibilità dell'opera - alla luce delle condizioni di mercato e degli incentivi vigenti in materia - comprendente un'indagine dettagliata sul possibile sviluppo di una CER nell'area geografica di riferimento.

Risultati

In seguito alla redazione dello studio di fattibilità e sostenibilità, è stato affidato l'incarico della progettazione e nel 2023 sono stati finalizzati gli elaborati progettuali. Nel 2024 l'Azienda ha acquisito la progettazione esecutiva dell'opera e gli atti per indire la gara per l'affidamento dei lavori. Si resta in attesa di valutare gli sviluppi normativi circa la disciplina delle CER.



4.4.3 Emissioni e lotta al cambiamento climatico

Le emissioni di Scope 1 e 2⁴⁴ derivanti dall'attività di A.Se.R, in linea con il core business aziendale, provengono per la quasi totalità dalla combustione dei carburanti utilizzati nei mezzi del servizio di raccolta rifiuti e sono quindi di tipo diretto (Scopo 1).

Per il calcolo delle emissioni, sono stati presi in considerazione, in coerenza con quanto riportato nel capitolo 4.4.1, anche i consumi di carburante dei mezzi di Econord (emissioni dirette – Scopo 1) utilizzati per svolgere le attività sul territorio Rhodense.

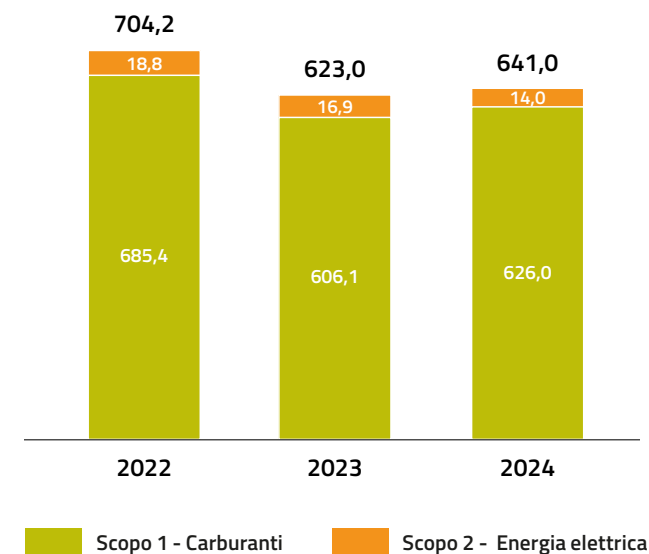
A questi si aggiungono, a partire dal 2022, anche i consumi di benzina delle due auto ibride aziendali, che sostituiscono i due vecchi modelli a diesel, così da migliorare le performance energetiche e ridurre le emissioni in atmosfera.

Nel 2024 le emissioni di Scope 1 e 2 totali prodotte da A.Se.R sono pari a 641 tCO₂e, dovute per la maggior parte alle emissioni dirette connesse ai mezzi di Econord (circa il 97%) e per circa il 3% alle emissioni indirette legate al consumo di energia elettrica.

L'analisi dei dati e il calcolo delle emissioni sono stati effettuati in riferimento al *GHG Protocol Corporate Accounting and Reporting Standard*⁴⁵.

Nel 2024 le emissioni di gas a effetto serra si sono ridotte del 9% rispetto al 2022, con un leggero aumento (+3%) rispetto al 2023: le emissioni seguono evidentemente l'andamento dei consumi di energia elettrica e dei consumi di carburante, in particolare il gasolio, la cui combustione costituisce la principale fonte emissiva dell'azienda.

Emissioni GHG (tCO₂e) - Scopo 1 e 2



⁴⁴ Secondo la definizione del *GHG Protocol Corporate Accounting and Reporting Standard*, lo standard internazionale che fornisce le indicazioni tecniche per valutare le emissioni di gas serra di una Organizzazione, le emissioni totali si suddividono in 3 Scope. Nello Scope 1 rientrano le emissioni dirette legate a sorgenti all'interno dei confini organizzativi, di proprietà e/o direttamente controllate dall'Organizzazione (ad es. gas metano, carburanti). Nello Scope 2

invece rientrano le emissioni indirette da energia importata. Lo Scope 3 comprende infine tutte le altre emissioni indirette della propria filiera.
⁴⁵ La quantificazione delle emissioni di GHG è effettuata tramite la moltiplicazione tra il dato di attività e uno specifico fattore di emissione, così da ottenere le tonnellate di CO₂ equivalente. Tale metodo è facilmente riproducibile negli anni successivi per fini comparativi. Tutti i dati di attività relativi alle emissioni di

gas ad effetto serra del presente studio sono stati modellati mediante utilizzo di banche dati certificate quali Ecoinvent 3.9 e ISPRA. Dal database Ecoinvent 3.9 sono stati estratti tutti i fattori di emissione relativi alla produzione di energia elettrica e alla combustione dei carburanti. Dalla pubblicazione annuale di ISPRA sono stati estratti i PCI dei carburanti per la loro conversione in kg e GJ.



5 Valore economico

Numeri chiave 2024



186,4 mila €
utile dell'esercizio



719 mila €
margine operativo lordo



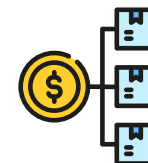
610 mila €
investimenti previsti a Piano
per il biennio 2024-2025



11,3 mln €
valore economico
generato



10,8 mln €
valore economico distribuito,
96% del valore generato



11,1 mln €
costi della produzione



9,9 mln €
valore delle forniture







97%
forniture acquistate
sul territorio lombardo



60%
fornitori certificati



5.1 Andamento economico - finanziario

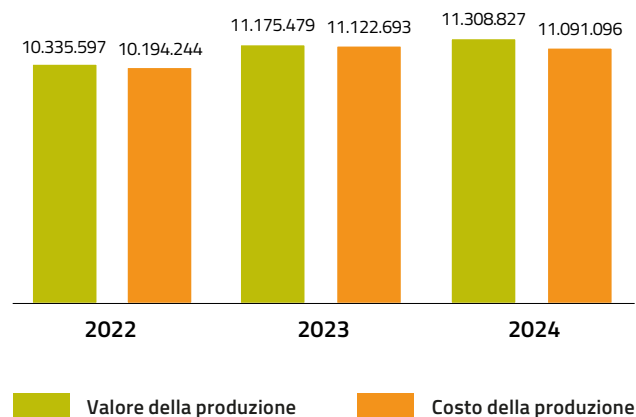
SDGs	KPI	Valore 2024
 	Margine operativo lordo	719.338 € , -6,9% dal 2023
 	Utile di esercizio	186.443 € , +192% dal 2023
	Investimenti previsti a Piano per il biennio 2024 - 2025	610.000 €

Il Bilancio 2024 si chiude con un **risultato in crescita rispetto agli anni precedenti**. Tale variazione è da ricondurre principalmente all'aumento delle tariffe pari al 7,95% per le utenze domestiche e a un range tra il 2,5 - 7,95% per le utenze non domestiche.

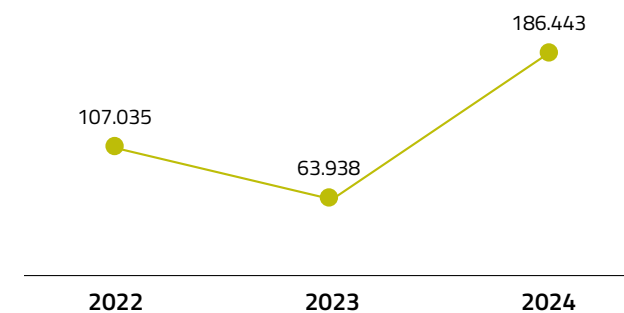
L'adeguamento si è reso necessario al fine di garantire, per come previsto dalla normativa, il raggiungimento della copertura integrale dei costi di gestione del servizio attraverso i ricavi caratteristici, mitigando il ricorso ai proventi straordinari derivanti dall'attività di accertamento e di lotta all'evasione/elusione della tariffa rifiuti.

Nel 2024, a fronte di un valore della produzione pari a **11,3 milioni di euro** (+9,4% dal 2022) e un costo della produzione pari a 11,1 milioni di euro (+8,8% dal 2022), l'Azienda ha raggiunto un utile di esercizio pari a **186 mila euro** (+74,2% dal 2022).

Valori e costi della produzione (€)



Utile dell'esercizio (€)



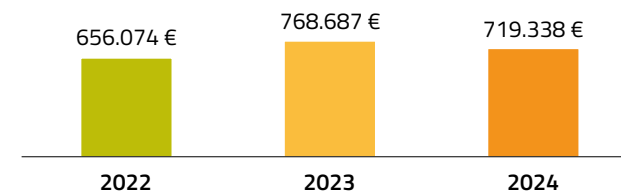
Conto economico	2022	2023	2024	Var % 2022-2024
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	9.421.611 €	10.090.511 €	10.609.180 €	13%
Contributi in conto esercizio	261.035 €	277.737 €	363.058 €	39%
Altri ricavi	652.951 €	807.231 €	336.589 €	-48%
A) Valore della produzione	10.335.597 €	11.175.479 €	11.308.827 €	9%
Costi per materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	45.568 €	49.981 €	53.114 €	17%
Costi per servizi	8.570.603 €	9.301.422 €	9.390.063 €	10%
Costi per godimento beni di terzi	285.502 €	309.761 €	359.683 €	26%
Costi per il personale	759.706 €	728.702 €	760.079 €	0%
Ammortamenti e svalutazioni	514.721 €	715.900 €	501.607 €	-3%
Altri accantonamenti	0 €	0 €	0 €	-
Oneri diversi di gestione	18.144 €	16.927 €	26.550 €	46%
B) Costo della produzione	10.194.244 €	11.122.693 €	11.091.096 €	9%
Differenza tra valore e costi della produzione (A-B)	141.353 €	52.786 €	217.731 €	54%
Altri proventi finanziari	6.703 €	72.563 €	41.148 €	514%
Interessi e altri oneri finanziari	11.911 €	17.209 €	11.242 €	-6%
C) Proventi e oneri finanziari	-5.208 €	55.354 €	29.906 €	-674%
Risultato ante imposte (A - B + - C + - D)	136.145 €	108.140 €	247.637 €	82%
Imposte sul reddito dell'esercizio	29.110 €	44.202 €	61.194 €	110%
Utile dell'esercizio	107.035 €	63.938 €	186.443 €	74%

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). È dato dal valore aggiunto, a cui vengono sommati i

ricavi della gestione accessoria e sottratti i costi del lavoro e operativi.

Nel 2024 l'indicatore è in aumento (+10%) rispetto al 2022 e in leggera diminuzione (-6%) rispetto al 2023.

Margine Operativo Lordo



5.2 Investimenti

Il Piano Investimenti sistematizza i progetti che A.Se.R intende realizzare, nel medio-breve periodo, per l'acquisizione degli **asset necessari all'erogazione dei servizi** e lo sviluppo di **processi di modernizzazione e innovazione**, tra cui, in particolare, l'**implementazione dei sistemi informativi** in coerenza con la continua

evoluzione normativa. Tutte le progettualità sono finalizzate a **garantire il miglioramento continuo dei livelli di efficienza dei servizi**, una **maggiore valorizzazione del patrimonio aziendale** e una volta a regime, una **riduzione dei costi di gestione**.

Si presenta, di seguito, lo stato di avanzamento 2024 relativo al **Piano degli Investimenti 2024-2025**.

Progetti	Importo (€)	Stato di avanzamento 2024
Realizzazione del centro del riuso	(1.323.580)	Elaborazione e condivisione con il Comune di una soluzione realizzativa idonea.
Fornitura cassonetti per la raccolta differenziata	240.000	Soddisfatto il fabbisogno di cassonetti per la raccolta differenziata.
Modifica del servizio di raccolta rifiuti nelle zone industriali – fornitura di cassonetti per la raccolta differenziata	170.000	Prima fornitura per l'avvio del servizio di distribuzione dei cassonetti per il conferimento delle frazioni di carta e plastica presso le utenze delle zone industriali.
Realizzazione di un impianto fotovoltaico presso la piattaforma per la raccolta differenziata nell'area di via Sesia	200.000	Realizzazione di un impianto fotovoltaico sulla base del progetto originariamente elaborato. In attesa di valutazione per la costituzione della Comunità energetica rinnovabile (CER)

Nel Piano, aggiornato per il biennio 2024-2025, sono stati programmati investimenti per un totale di **610.000 €**.

A questi si aggiungono 1,3 milioni di euro per la realizzazione del Centro del riuso: per il finanziamento dell'opera è stata proposta domanda sull'Avviso M2C.11 I 1.1 Linea d'intervento A – MITE (PNRR), che

nel marzo 2023 non è stata accolta. Il progetto per il momento consiste nell'elaborare e condividere con il Comune una soluzione realizzativa idonea.

5.3 Valore economico generato e distribuito

SDGs	KPI	Valore 2024
 	Valore economico generato	11,3 milioni € , +10% dal 2022
	Valore economico redistribuito agli stakeholder	10,8 milioni € , +15% dal 2022

Tramite l'analisi del valore economico generato e distribuito, calcolato secondo lo standard GRI - Global Reporting Initiative, A.Se.R intende **misurare il valore trasferito ai suoi principali stakeholder** – dipendenti, fornitori di beni e servizi, Pubblica Amministrazione,

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

- il valore economico generato, ovvero il valore complessivamente prodotto

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

Valore economico generato e distribuito	2022	2023	2024	Var % 2022-2024
Valore economico generato	10.342.300 €	11.248.042 €	11.349.975 €	10%
- Ricavi	9.421.611 €	10.090.511 €	10.609.180 €	13%
- Altri ricavi	913.986 €	1.084.968 €	699.647 €	-23%
- Proventi finanziari e interessi	6.703 €	72.563 €	41.148 €	514%
Valore economico distribuito	9.827.579 €	10.532.142 €	10.848.368 €	15%
- Fornitori	8.910.029 €	9.665.738 €	9.808.505 €	10%
- Dipendenti	759.706 €	728.702 €	760.079 €	0%
- Pubblica Amministrazione	33.948 €	49.125 €	70.349 €	107%
- Azionisti	107.035 €	63.938 €	186.443 €	74%
- Finanziatori	11.911 €	17.209 €	11.242 €	-6%
- Collettività	4.950 €	7.430 €	11.750 €	137%
Valore economico trattenuto	514.721 €	715.900 €	501.607 €	-30%

Nel 2024 il valore economico complessivamente generato da A.Se.R è pari a **11,3 milioni di euro**, in aumento del 10% nel triennio. Il **96% del valore economico generato è stato distribuito agli stakeholder**, il **4% trattenuto in azienda**.

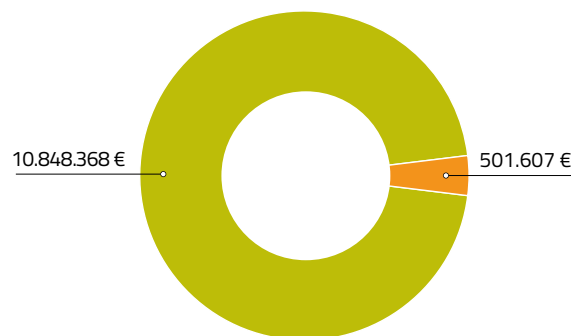
Il **valore trattenuto, pari a 501.607 euro**, è costituito dalle voci degli ammortamenti e delle svalutazioni, dell'autofinanziamento, degli accantonamenti e delle riserve. Costituisce la ricchezza e il valore che la società trattiene dopo aver remunerato i propri stakeholder di riferimento.

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

Nel 2024 A.Se.R ha **mantenuto i livelli di valore distribuito ai dipendenti** in linea con gli anni precedenti, si registra invece un aumento nel **valore distribuito alla pubblica amministrazione**, dovuto al rinnovo dell'autorizzazione della piattaforma ecologica, e un'importante crescita delle liberalità alla **collettività** riconducibile al finanziamento del progetto Nord Milano Solidale.

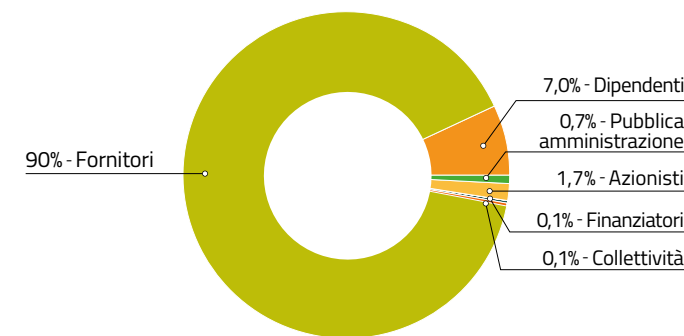
Risulta, inoltre, una leggera decrescita del valore **distribuito ai finanziatori** dovuto al calo degli oneri finanziari.

Valore economico generato - 2024

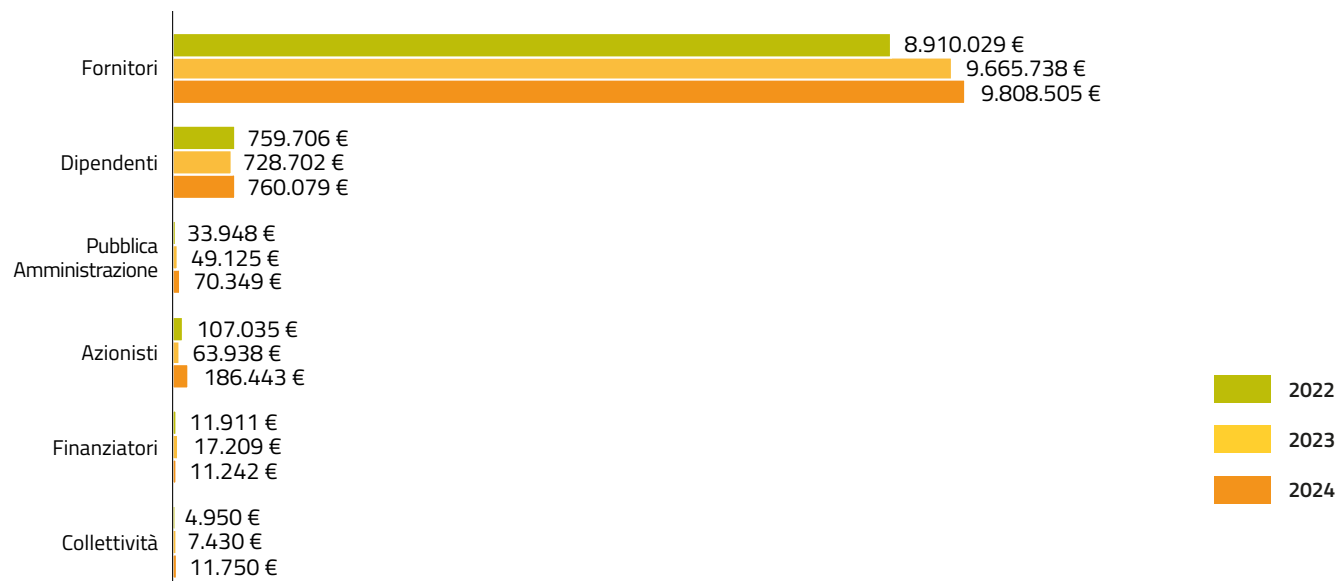


Valore trattenuto dall'Azienda
Valore distribuito agli Stakeholder



Valore economico distribuito agli stakeholder - 2024



Valore economico distribuito agli stakeholder



5.4 I fornitori di A.Se.R

SDGs	KPI	Valore 2024
	Forniture provenienti dal territorio lombardo	97%
	Fornitori in possesso di certificazione di qualità o ambientale	60%

Il valore delle forniture nel 2024 è pari a **9,9 milioni di euro**, con un aumento del 10% dal 2022 e in costante crescita nel triennio.

L'azienda si è avvalsa per la maggior parte (97,0%) di **fornitori del territorio lombardo**.

Valore forniture per provenienza geografica	2022	2023	2024
Lombardia	8.824.960,14 €	9.288.167 €	9.671.540 €
Altre Regioni	229.195,88 €	168.424 €	302.124 €
Totale	9.054.156,02 €	9.456.591 €	9.973.664 €

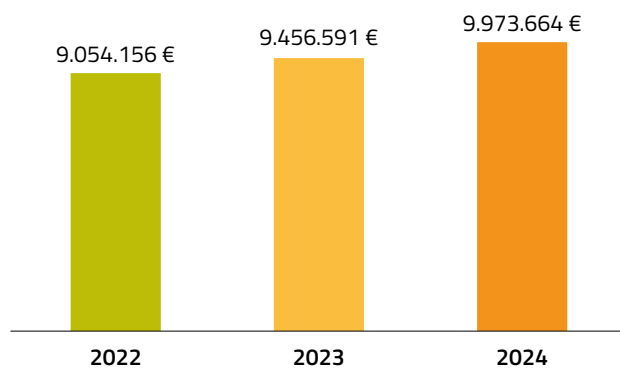


A.Se.R, nella selezione dei fornitori necessari per lo svolgimento delle proprie attività, predilige **oggetti in possesso di certificazione di qualità o di gestione ambientale**, che dimostrino di perseguire la qualità come obiettivo dell'organizzazione. La percentuale di fornitori in possesso di certificazione è cresciuta, passando dal **58%** nel 2023 al **60%** nel 2024.

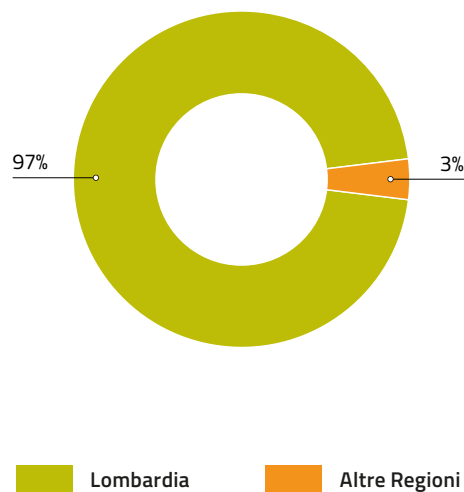
A.Se.R ha da tempo predisposto⁴⁶ un **elenco aperto di operatori economici qualificati e idonei**, utilizzato nei casi e alle condizioni prescritte nel Regolamento per le procedure di acquisizione di beni, servizi e lavori, con l'obiettivo di soddisfare le esigenze organizzative e di funzionamento.

Per le **procedure di acquisizione**, viene utilizzata la 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.

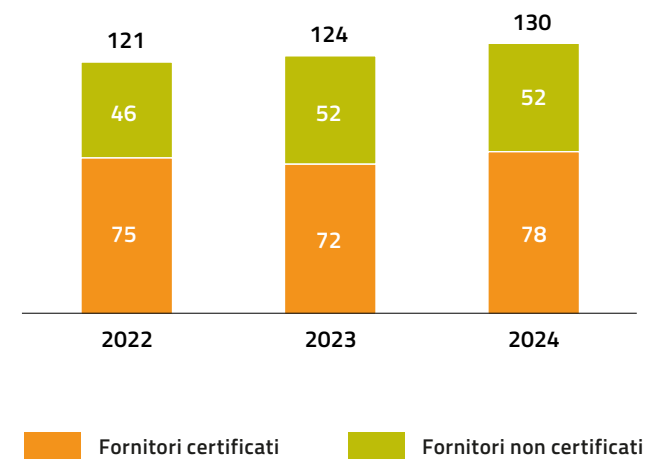
Valore delle forniture (€)



Valore forniture per provenienza geografica - 2024



Fornitori in possesso di certificazione di qualità o di gestione ambientale



⁴⁶ Ai sensi del decreto legislativo 36/2023 - Codice dei contratti pubblici

PROGETTO



Affidamento ad enti del Terzo Settore del servizio di raccolta trasporto, recupero e smaltimento dei rifiuti tessili

Obiettivo

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

Periodo di riferimento

Dal 2023 con durata dell'affidamento per 3 anni e possibilità di rinnovo per ulteriori 3 anni

Costo

Il valore della gara è di 10 mila euro.

L'appaltatore riconoscerà ad A.Se.R un corrispettivo €/kg a fronte dei quantitativi di rifiuti raccolti sul territorio comunale.

Descrizione

In seguito all'obbligo di attivare sistemi di raccolta differenziata della frazione tessile⁴⁷, si è reso necessario procedere all'affidamento del servizio, strutturando le attività di raccolta di tale frazione di rifiuto e perseguendo obiettivi ambientali, sociali e assistenziali. Il servizio prevede la raccolta di capi di abbigliamento dismessi (cinture, borse e scarpe) tramite contenitori presenti lungo le strade comunali.

Il ritiro avviene ogni settimana, ad eccezione dei periodi di maggior utilizzo come il cambio stagione, in cui viene incrementato a due volte a settimana.

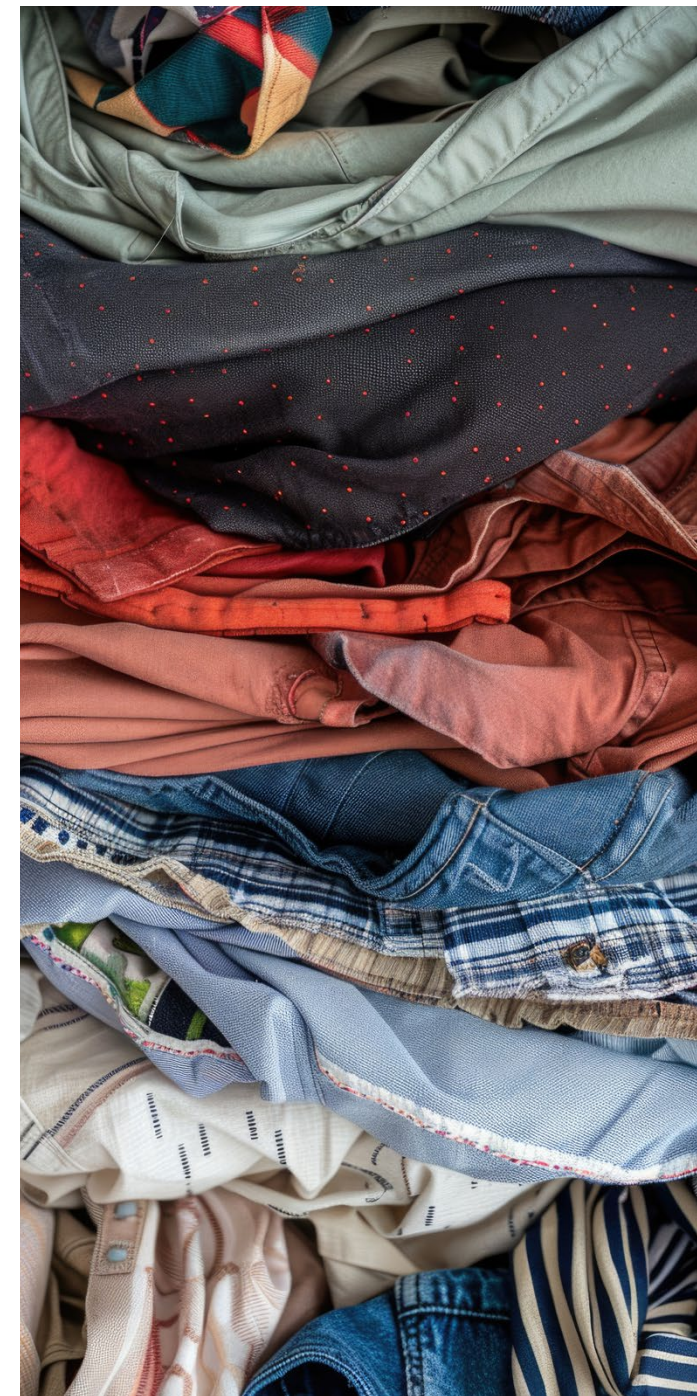
Nel 2023 si è conclusa la procedura di gara ad evidenza pubblica per la gestione del servizio. La selezione è stata rivolta a operatori economici qualificati come "cooperative sociali di tipo B", che hanno la caratteristica principale di promuovere l'inclusione lavorativa di persone svantaggiate che altrimenti rimarrebbero escluse dal mercato del lavoro.

Nel corso del 2024 è stata prevista la sostituzione dei contenitori stradali e l'ottimizzazione del posizionamento, anche attraverso la posa di nuovi contenitori laddove necessario.

Risultati

36 Contenitori stradali collocati su tutto il territorio comunale:

- **32** contenitori stradali rinnovati, provvisti di sensori di riempimento e apertura con rotatore verticale, a garanzia della sicurezza degli utenti.
- **4** ulteriori contenitori aggiunti nel 2024 al fine di garantire una maggior copertura sul territorio.



⁴⁷ Alla luce delle modifiche apportate alla Parte IV del D.lgs 3 aprile 2006, n. 152 (Testo Unico Ambientale) dal D.lgs nr. 116/2020.



6 Content Index

Content Index

Contenuto	GRI Standard	VSME	Pagine
GRI 102: Informativa Generale			
Nome dell'organizzazione	102-1	B1-24	p. 5-6
Attività, brand, prodotti e servizi	102-2	B1-24	p. 10-18
Localizzazione della sede principale	102-3	B1-24	Rho (MI) - Via Martiri della Libertà, 5
Localizzazione delle attività	102-4	B1-24	p. 11; 14
Assetto proprietario e forma legale	102-5	B1-24	p. 20-23
Mercati serviti	102-6	C1-47	p. 10-18
Dimensione dell'organizzazione	102-7	B1-24	p. 5
Informazioni sui dipendenti e altri lavoratori	102-8	B1-24	p. 53-55
Supply chain	102-9	C1-47	p. 87-88
Attività esterne	102-12	-	p. 58-61
Dichiarazione dell'alto dirigente responsabile delle decisioni	102-14	B1	p. 2
Valori, principi, standard e norme di comportamento	102-16	B1	p. 7; 32-35
Struttura di governo	102-18	B1-24	p. 20-23
Elenco dei gruppi di stakeholder	102-40	C1-47	p. 24
Approccio all'attività di coinvolgimento degli stakeholder	102-43	C1-47	p. 26-29
Entità incluse nel bilancio consolidato	102-45	B1	A.Se.R e - in parte - anche il socio operativo Econord
Definizione del contenuto del report e del perimetro di rendicontazione	102-46	B1-24	p. 3
Periodo di riferimento della rendicontazione	102-50	B1	2024
Data del report più recente	102-51	B1	2023
Ciclo di rendicontazione	102-52	-	annuale
Dichiarazioni sulla rendicontazione in accordo con gli Standard GRI	102-54	-	p. 3
GRI Content Index	102-55	-	p. 90-93

Contenuto	GRI Standard	VSME	Pagine
GRI 200: Dimensione Economica			
GRI 201: Performance economica			
Valore economico direttamente generato e distribuito	201-1	-	p. 85-86
GRI 203: Impatti economici indiretti			
Investimenti infrastrutturali e servizi forniti	203-1	-	p. 84
GRI 204: Politiche di approvvigionamento			
Proporzione di spesa a fornitori locali	204-1	C1-47	p. 87-88
GRI 205: Anticorruzione			
Comunicazione e formazione su politiche e procedure in materia di anticorruzione	205-2	-	p. 33; 56
GRI 300: Dimensione Ambientale			
GRI 302: Energia			
Energia consumata all'interno dell'organizzazione	302-1	B3-29	p. 76
Energia consumata al di fuori dell'organizzazione	302-2	B3-29	p. 76-77
Riduzione del consumo di energia	302-4	-	p. 76-77
GRI 304: Biodiversità			
Impatti significativi di attività, prodotti e servizi sulla biodiversità	304-2	B5-33	p. 71-75
GRI 305: Emissioni			
Emissioni dirette di gas ad effetto serra (GHG) - Scopo 1	305-1	B3-30	p. 79
Emissioni indirette di gas ad effetto serra (GHG) - Scopo 2	305-2	B3-30	p. 79
Intensità delle emissioni di gas ad effetto serra (GHG)	305-4	B3-31	p. 79
GRI 306: Acque reflue e rifiuti			
Rifiuti per tipologia e per metodo di smaltimento	306-2	B7-38	p. 65-70
Trasporto di rifiuti pericolosi	306-4	B7-38	p. 71
GRI 308: Valutazione ambientale dei fornitori			
Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali	308-1	-	p. 88

Contenuto	GRI Standard	VSME	Pagine
GRI 400: Dimensione Sociale			
GRI 401: Occupazione			
Nuove assunzioni e tasso di turnover	401-1	B8-40	p. 55
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro			
Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	403-1	B9-41	p. 57
Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	403-5	-	p. 57
Infortuni sul lavoro	403-9	B9-41	p. 57
GRI 404: Istruzione e formazione			
Ore medie di formazione annuale per dipendente	404-1	B10-42	p. 56
GRI 405: Diversità e pari opportunità			
Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	405-1	C9-65	p. 20-23; 55
GRI 406: Non discriminazione			
Episodi di discriminazione e misure correttive intraprese	406-1	C6-62	Nessun episodio accertato
GRI 413: Comunità locali			
Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locale, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo	413-1	C2-48	p. 58-61
Attività con impatti negativi, potenziali e attuali significativi sulle comunità locali	413-2	C2-48	p. 65-70
GRI 414: Valutazione sociale dei fornitori			
Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali	414-1	-	p. 88-89



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

