

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2023



INDICE

LETTERA AGLI STAKEHOLDER

GUIDA ALLA LETTURA

IDENTITÀ E GOVERNANCE

- 1.1 A.Se.R in numeri 2023
- 1.2 La missione
- 1.3 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 2023

- 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

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 2023

4.1 Politica ambientale

4.2 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 2023

5.1 Andamento economico - finanziario

5.2 Investimenti

5.3 Valore economico generato e distribuito

5.4 I fornitori di A.Se.R

GRI CONTENT INDEX

40

41

41

42

43

45

46

47

48

50

52

52

53

54

54

55

58

59

60

61

61

65

67

69

70

73

73

74

76

77

78

79

81

82

84

87

Lettera agli stakeholder

Anche quest'anno A.Se.R conferma il proprio percorso di trasparenza nei confronti della comunità Rhodense, racchiudendo in un unico documento le proprie performance economico/operative e i correlati impatti ambientali e sociali, proponendosi di rendere i processi che oggi danno vita al Report di sostenibilità pienamente integrati al sistema di governance aziendale, anche tramite la recente adozione di un cruscotto per il monitoraggio sistematico dei propri dati e indicatori sulle tre dimensioni ESG.

L'anno trascorso ha rappresentato per l'Azienda il primo esercizio interamente svoltosi oltre gli effetti dell'emergenza pandemica, con risultati positivi sia in chiave economico - patrimoniale che in termini

di valore redistribuito agli stakeholder, che si sono potuti realizzare anche nel contesto inflazionistico negativo che ha contrassegnato il periodo.

L'impegno della struttura aziendale ha inoltre consentito di tragguardare gli obiettivi tecnici e operativi delineati di concerto con l'Amministrazione comunale, Socia di maggioranza, e di mantenere in costante crescita l'impegno nella formazione delle risorse umane e nella loro valorizzazione.

Tali positive performance sono frutto della dedizione e del senso di responsabilità verso la comunità territoriale, delle donne e degli uomini che lavorano con A.Se.R, ai quali l'Azienda rivolge un sincero ringraziamento.

La Società A.Se.R SpA



Guida alla lettura

Il Bilancio di Sostenibilità 2023 di A.Se.R 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. Questo documento rappresenta il quarto Bilancio di Sostenibilità dell'azienda, elaborato secondo il metodo Refe - Rendersi conto per rendere conto® e costruito in coerenza con lo standard di rendicontazione GRI – Global Reporting Initiative.

Il documento è articolato in 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 - in termini di composizione e funzioni - e si completa con i principali stakeholder dell'azienda.

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 - in termini di attività, strumenti adottati e soddisfazione - canali e strumenti di comunicazione. Segue l'approfondimento di composizione, profilo e politiche di gestione delle risorse umane, con un focus su formazione e salute e sicurezza. 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 di gas serra.

Valore economico: presenta - dopo una breve descrizione dell'andamento economico finanziario dell'azienda - la performance economica in termini di valore economico generato, distribuito e trattenuto. Procede con l'illustrazione del Piano degli investimenti, dando evidenza ai principali interventi in corso o conclusi nel 2023 e si chiude con la descrizione del processo di approvvigionamento e delle forniture aziendali.

RENDERSI
CONTO
PER
RENDERE
CONTO

Un buon
bilancio
richiede
metodo !

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

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

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



1 Identità e Governance

1.1 A.Se.R in numeri 2023



41.919

utenze attive



30 mila

ton di rifiuti raccolti,
il 99,99% recuperati



11,2 mln €

valore economico
generato



13

dipendenti, 100% a
tempo indeterminato



70,8%

percentuale di
raccolta differenziata



10,5 mln €

valore economico
distribuito agli stakeholder,
94% del valore generato



26,5 ore

ore medie di formazione
per dipendente



623 tCO₂e

emissioni totali di gas
effetto serra



98%

valore forniture acquistate
sul territorio lombardo

1.2 La missione

A.Se.R - Azienda Servizi del Rhodense è stata costituita nel 2005 dal **Comune di Rho** per la gestione del ciclo integrato dei rifiuti sul territorio comunale; dal 2014 ha come partner la società privata Econord SpA, che detiene il **33%** del capitale.

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

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

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

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

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

“

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 portatori di disabilità, anziani e cittadini appartenenti alle fasce sociali 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 che lavorano per A.Se.R**, intese sia come dipendenti che come cittadini è un concetto 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%

2004 •

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

2006 •

L'azienda progetta e realizza il servizio di igiene urbana nel **quartiere Fiera Milano SpA di Rho**

2007 •

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

2009 •

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

2012 •

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**

2014 •

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

2015 •

2023 •

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

2022 •

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

2021 •

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**

2020 •

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

2018 •

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

2017 •

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

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**³ 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 52%** della popolazione; il **35,8%** della popolazione ha un'età compresa tra i 21 e i 50 anni e il **34,2%** tra i 51 e i 75 anni. Il **12%** della popolazione è straniera e proviene soprattutto da Paesi come Romania, Ucraina, Perù ed Egitto.

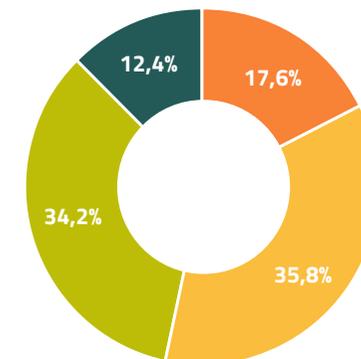
Il territorio di Rho è un'area fortemente industrializzata, fin dall'800, con un **tasso di occupazione** pari al **71,08%**

(dato 2019): a febbraio 2024 si contano **4.350 unità locali d'impresa attive** che occupano in media 20.281 addetti ogni anno⁴.

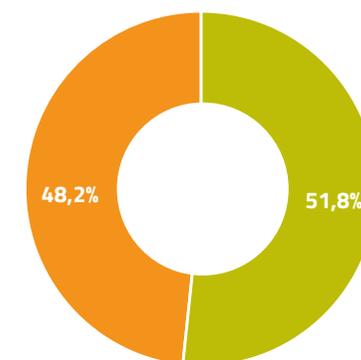
La fama del territorio è legata in particolare alla presenza della Fiera di Milano, uno dei poli fieristici più grandi d'Europa che si sviluppa su 399.000 m² al coperto e 60.000 m² all'aperto e che rappresenta uno spazio di scambio e d'incontro, luogo dei maggiori appuntamenti fieristici, congressi ed 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 Scuola primaria, secondaria di I e II grado

² Dato 2021

³ Istat (dati al 1° gennaio 2024) – dati.istat.it/index.aspx?queryid=1602

⁴ 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**



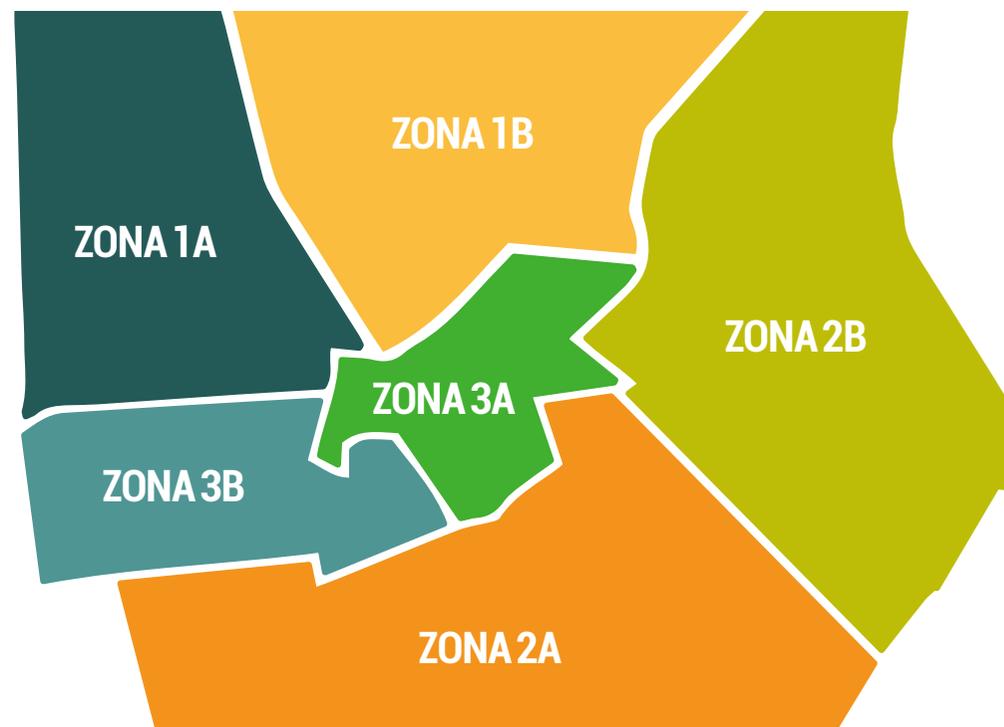
Igiene urbana

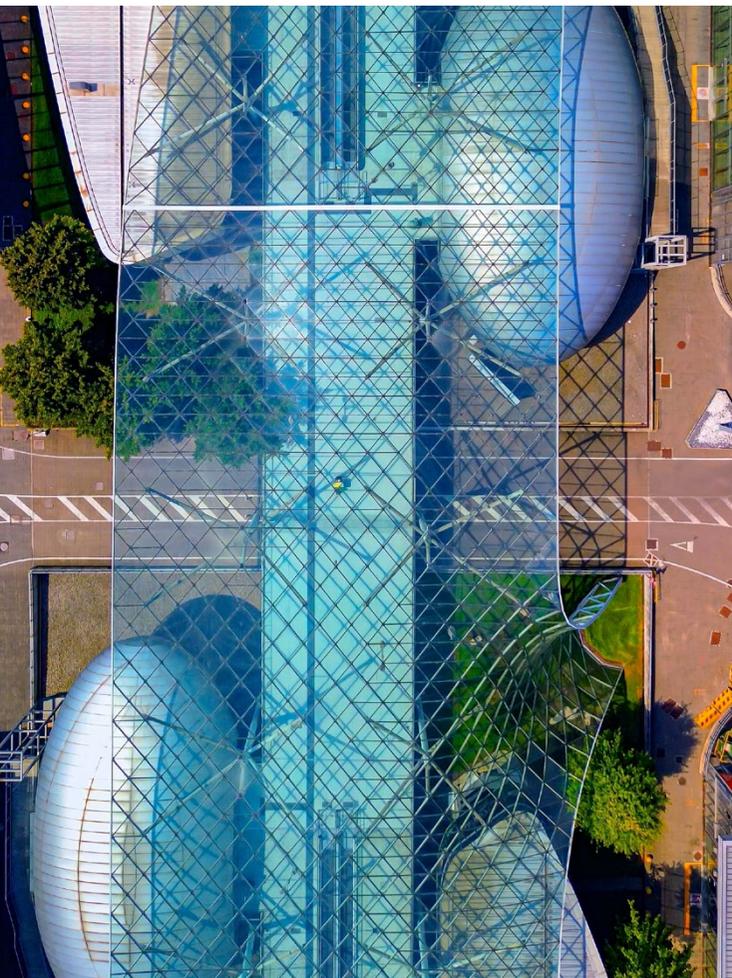
1.6.1 Raccolta dei rifiuti

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 alle 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**, si prevede per il 2024 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 verrà dotata di specifici contenitori e l'avvio del servizio verrà preceduto da una campagna informativa dedicata.





Raccolta della frazione secca residua

La frazione secca residua (indifferenziato⁵) 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 e ispezione delle immagini** registrate, **controlli a campione** sul servizio di raccolta rifiuti porta a porta.

⁵ CER 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 ben al di là 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 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 la 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.

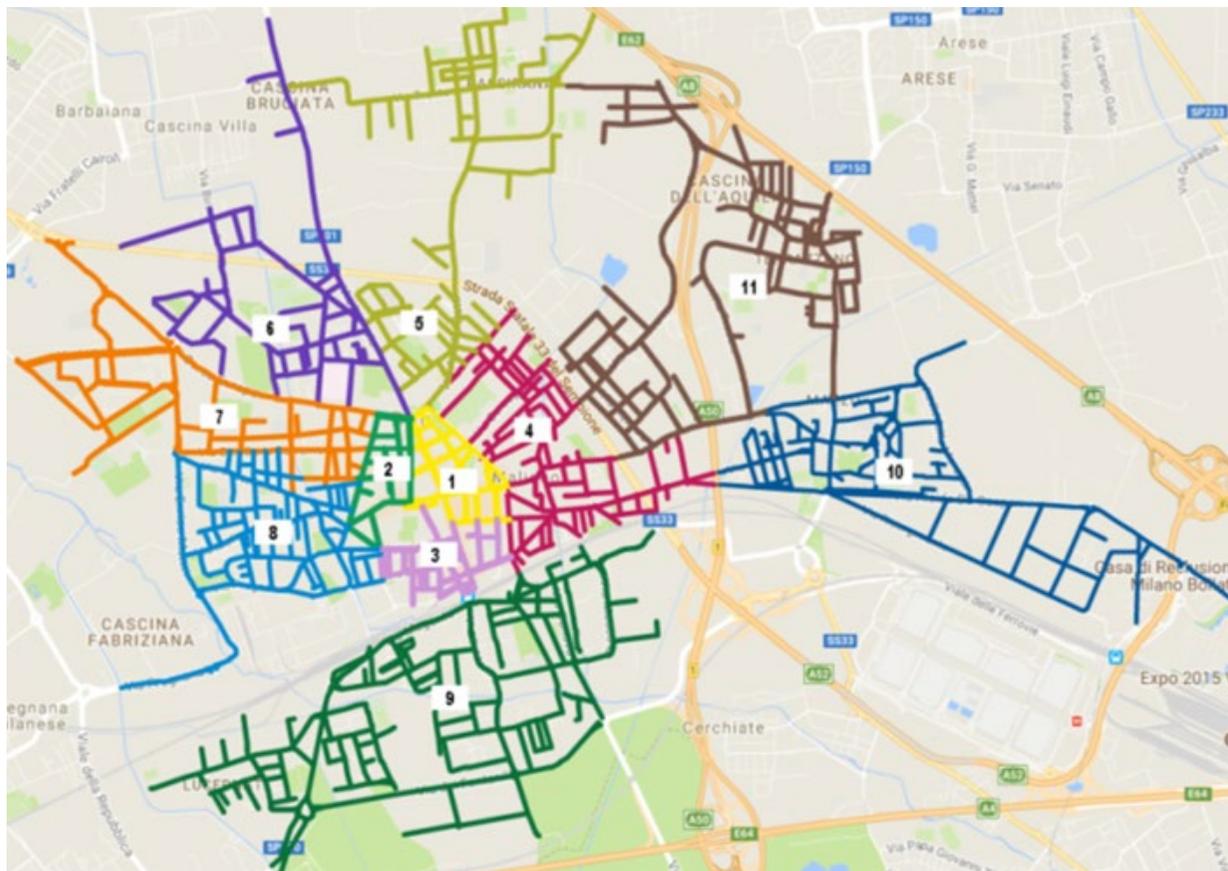


Spazzamento manuale

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 2023 è proseguita l'attività di rinnovamento dei mezzi impiegati nello spazzamento manuale, che si concluderà nel 2024.



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 troppo 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 un servizio di consegna a domicilio. La fornitura dei sacchi è calcolata sulla base della composizione del nucleo familiare. Per le **utenze condominiali centralizzate**, A.Se.R provvede alla consegna dei sacchi direttamente all'amministratore di condominio.

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 **depositare quei materiali che per qualità o quantità non è possibile smaltire attraverso il circuito di raccolta stradale e domiciliare**.

La Piattaforma ha l'obiettivo di creare una relazione continuativa fra il gestore e gli utenti del servizio, oltre che di **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 B⁶", 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.

Al fine di garantire una maggior copertura sul territorio, **il servizio è stato incrementato con ulteriori 4 contenitori.**

Rimozione di discariche abusive

In caso di ritrovamento di rifiuti potenzialmente pericolosi abbandonati sul territorio, l'azienda procede, tramite ditte specializzate, 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, +4 dal 2023




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.



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



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

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



Scopri dove buttare i tuoi rifiuti

⁶ 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 comunitarie⁷. Tra le più recenti novità in materia è stato **recepito a livello nazionale⁸ il pacchetto di direttive europee sull'economia circolare**. Tra queste la direttiva 2018/851/UE, che costituisce la nuova direttiva quadro sui **rifiuti**, e la direttiva 2018/852/UE sugli **imballaggi** e sui rifiuti da imballaggio.

Tra le **modifiche** introdotte:

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

In questo contesto si colloca l'investitura 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 rifiuti⁹.**



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

⁷ In particolare la direttiva 2008/98/CE, successivamente modificata dalla direttiva UE 2018/851.

⁸ Con l'emanazione del Decreto legislativo 116/2020, che opera una sostanziale modifica del Codice Ambientale.

⁹ 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 svolte¹⁰.



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

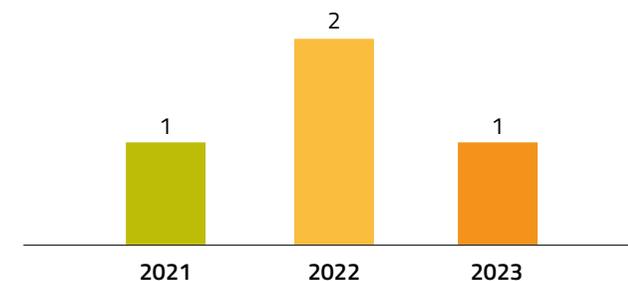
Componenti	Percentuale partecipazione
Comune di Rho	67% del capitale sociale
Econord SpA	33% del capitale sociale

Funzioni e attività

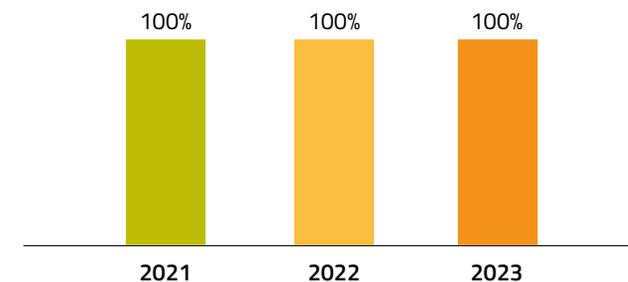
L'Assemblea esercita i poteri che le sono attribuiti dallo Statuto sociale e dalla legge.

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



¹⁰ 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 ¹¹	Carica
Emanuele Banfi	Presidente
Tommaso Di Paolo	Amministratore Delegato
Silvia Re	Consigliere

Funzioni e attività

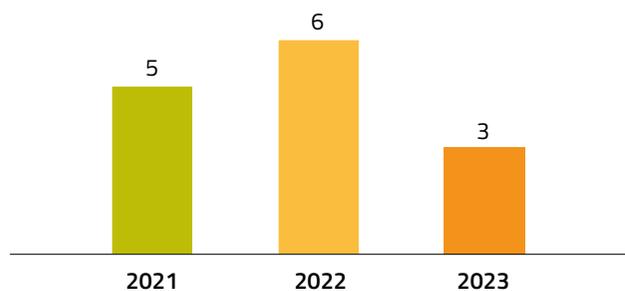
Il CdA è investito dei poteri per l'ordinaria e straordinaria amministrazione e ha la facoltà di compiere tutti gli atti opportuni per il raggiungimento dello scopo sociale, ad eccezione di quanto riservato in modo esclusivo all'Assemblea.

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.

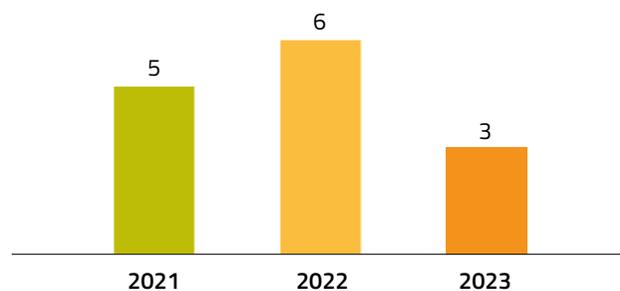
Il sistema di governo garantisce che non si verifichino conflitti di interesse.

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.

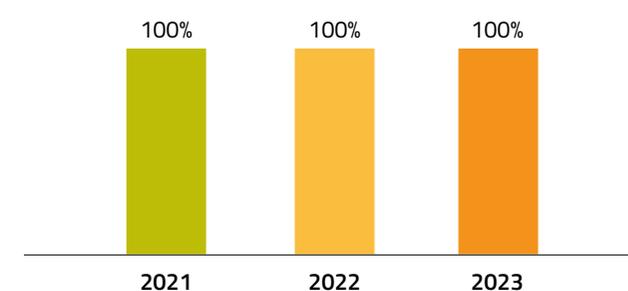
Numero di riunioni



Numero di delibere



Tasso di partecipazione



¹¹ Nominati in data 23/08/2022

1.8.3 Organismo di Vigilanza

Componenti¹²

Mauro Lacroce

Alberto Garavaglia

Annalisa Fadini

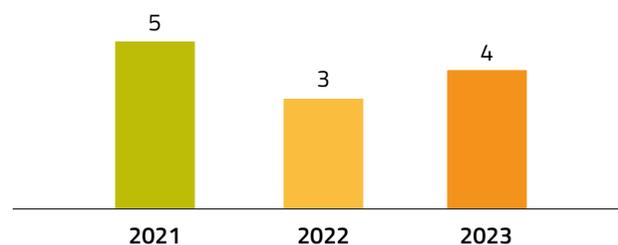


Funzioni e attività

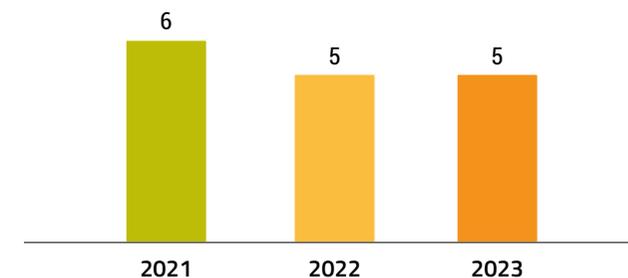
Organo collegiale **autonomo e indipendente**, che vigila sul funzionamento e l'osservanza del Modello di organizzazione, gestione e controllo e ne cura l'aggiornamento.

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.

Numero di riunioni



Verbali e relazioni di attività



¹² 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

Componenti¹³

Giuseppe Scarfone – Presidente

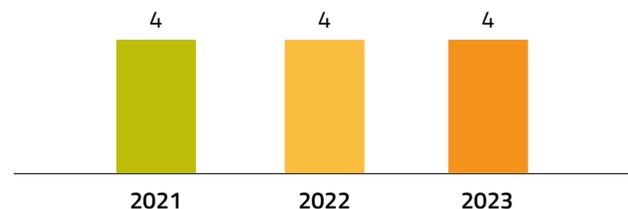
Anna Carnevali – Sindaco effettivo

Fabio Maria Palmieri - Sindaco effettivo

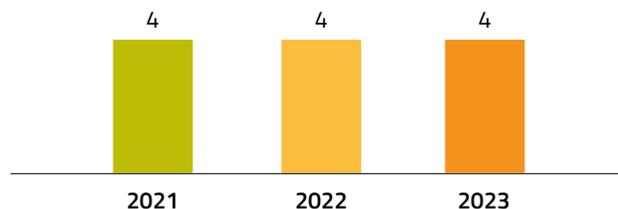
Funzioni e attività

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.

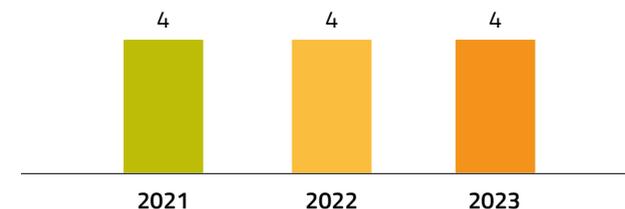
Collegio Sindacale - Numero di riunioni



Collegio Sindacale - Verbali e relazioni di attività



Revisore Legale - Verifiche



¹³ 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

Componenti¹⁴

Alberto Garavaglia

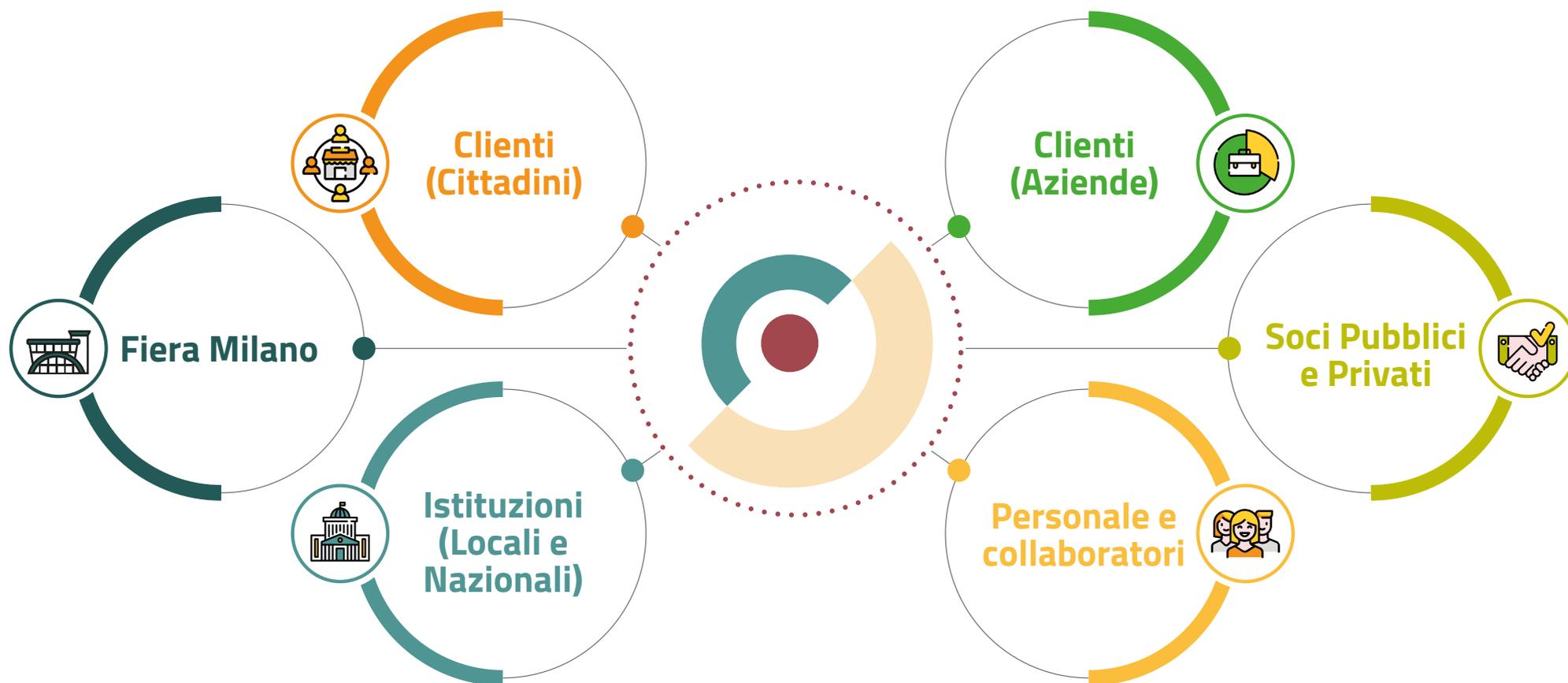
Funzioni e attività

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.

¹⁴ 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 e che ha coinvolto trasversalmente i diversi livelli di responsabilità aziendali – per **misurare e comunicare le proprie performance ESG – ambientali, sociali, economiche e di governance**, restituendo agli stakeholder il valore prodotto per comunità e territorio.

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

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

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



2.1.2 Temi materiali

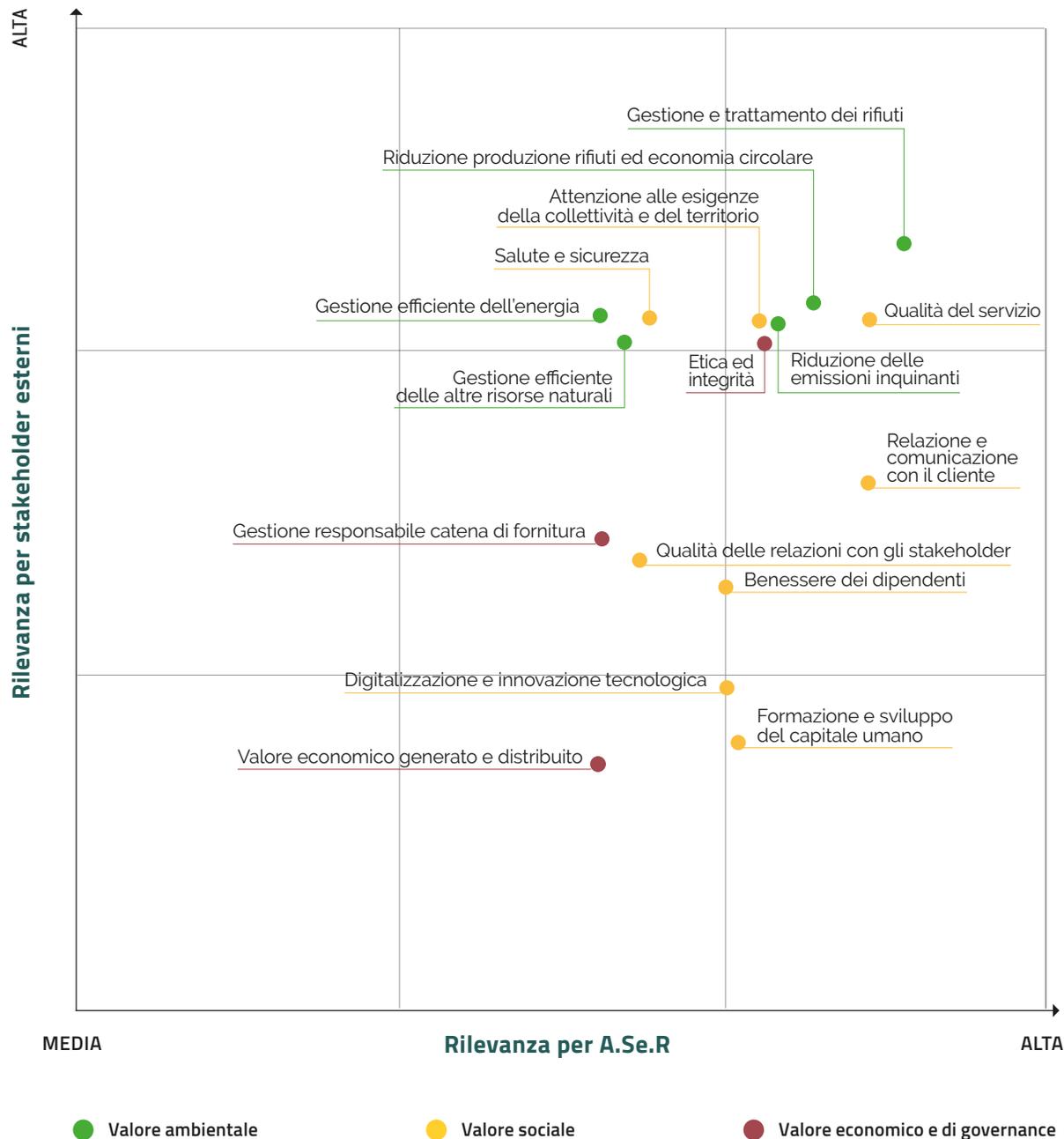
L'analisi di materialità è il processo finalizzato a individuare e mettere in ordine di priorità i temi più rilevanti per la sostenibilità dell'Azienda, tramite il coinvolgimento degli stakeholder interni ed esterni.

Il processo è iniziato con la **definizione dei temi di sostenibilità** di A.Se.R, organizzati nelle 3 dimensioni ESG.

I temi individuati sono stati poi sottoposti alla **valutazione di 34 stakeholder: 15 interni** - CdA e Gruppo di lavoro - e **19 esterni** - Soci, Fornitori, Clienti (aziende e utenti), Collettività - tramite due questionari.

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

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



Per quanto riguarda la dimensione sociale, il tema maggiormente rilevante è **“Qualità del servizio”**, mentre **“Etica ed 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** rispetto ai temi rilevanti per la sostenibilità di A.Se.R.

I temi maggiormente rilevanti, inoltre, mostrano complessivamente una convergenza maggiore rispetto a quelli meno rilevanti.



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 2022	Valore 2023
Gestione e trattamento dei rifiuti	  	Percentuale di raccolta differenziata	72,38%	70,80%
		Percentuale di rifiuti recuperati	99,99%	99,99%
Riduzione della produzione di rifiuti ed economia circolare	 	Rifiuti raccolti	+12% dal 2021	+13% dal 2021
		Bottiglie conferite agli eco-compattatori	211.602 dal 2019	251.166 dal 2019
Qualità del servizio	 	Percentuale di utenti che si dichiarano soddisfatti del servizio di raccolta e spazzamento (voti tra 3 e 5)	83%	83%
		Percentuale di utenti che si dichiarano soddisfatti del servizio clienti (voti tra 3 e 5)	88%	89%
Riduzione delle emissioni inquinanti		Emissioni di gas serra	704,2 tCO₂e	623 tCO₂e
		Percentuale di mezzi con motore euro 6 utilizzati per la raccolta rifiuti	67%	69%
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	Attivata	-
Etica e integrità	 	Rating di legalità, conseguito nel 2016	2 stelle + confermate	2 stelle + confermate
Gestione efficiente dell'energia e delle altre risorse naturali	  	Energia elettrica consumata	67.534 kWh	54.655 kWh
		Riduzione dell'energia consumata	-6,4% dal 2021	-16% dal 2021
		Energia elettrica prodotta dalla termovalorizzazione dei rifiuti conferiti dal comune di Rho dal 2020	14,8 mln kWh	20,8 mln kWh
		Energia termica prodotta dalla termovalorizzazione dei rifiuti conferiti dal comune di Rho dal 2020	18,2 mln kWh	24,6 mln kWh

Temi di sostenibilità di A.Se.R	Obiettivi Agenda 2030 ONU	KPI	Valore 2022	Valore 2023
Salute e sicurezza	 	Infortuni registrati	0	0
Relazione e comunicazione con il cliente	 	Chiamate al centralino	10.058	13.595
		Agevolazioni sociali concesse	54	64
		Accessi allo Sportello Online	654	791
Benessere dei dipendenti		Percentuale di 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
Gestione responsabile della catena di fornitura	 	Percentuale valore delle forniture sul territorio lombardo	97,50%	98,20%
		Percentuale di fornitori certificati sul totale	62%	58%
Digitalizzazione e innovazione tecnologica	  	Valore degli investimenti programmati 2022-2025	610.000 €	610.000 €
Formazione e sviluppo del capitale umano		Ore di formazione	322,5	345
Valore economico generato e distribuito	 	Valore economico generato	10,3 mln €	11,2 mln €
		Percentuale del valore economico distribuito agli stakeholder	95%	94%

2.2 Strumenti di governance, etica e integrità

SDGs	KPI	Valore 2023
	Rating di legalità, conseguito nel 2016	2 stelle • confermate
	Segnalazioni tramite whistleblowing	Nessuna

Il sistema di governance aziendale è costituito in via principale da un Modello di organizzazione, gestione e controllo¹⁵, integrato dal Piano per la Prevenzione della Corruzione e Trasparenza¹⁶, dal Codice Etico, dal Sistema di gestione della Qualità e da una Politica generale di protezione dei dati personali¹⁷. Inoltre,

nell'ambito del sistema delineato, sono definiti ulteriori meccanismi finalizzati a garantire la conformità dell'operato aziendale, rispetto alle normative cui la Società deve rispondere, tra le quali il sistema di acquisizione di lavori, servizi e forniture¹⁸ 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 2023 le attività di audit esercitate dall'Organismo di Vigilanza non hanno evidenziato criticità nell'attuazione dei Modelli e dei Piani presenti di seguito, denotando il non coinvolgimento dell'Azienda in procedure di tipo disciplinare e/o sanzionatorio da parte di autorità amministrative o giudiziarie.

2.2.1 Modello Organizzativo 231

A.Se.R ha adottato un modello organizzativo sulla base di quanto indicato dal D.lgs. 231/01¹⁹ e dalle linee guida dettate da Confindustria. **Il Modello 231 ha la finalità di prevenire comportamenti illeciti da parte di amministratori, dipendenti e terze parti**, che possano determinare una responsabilità

amministrativa dell'Azienda, che si aggiunge a quella della persona fisica responsabile materialmente dell'illecito.

L'ultimo aggiornamento del Modello 231, che ha recepito le nuove fattispecie di reato introdotte dalla

normativa in materia²⁰, è stato approvato dal CdA il **30 marzo 2022**. Nel corso del 2023 è stata programmata la **revisione del Modello 231** e dell'annessa **analisi del rischio di reato**, per il recepimento delle ultime modifiche normative in tema di reati presupposto.

¹⁵ Ai sensi del decreto legislativo 8 giugno 2001, n. 231 - di seguito D.lgs. 231/01

¹⁶ Ai sensi della L. 190/2012

¹⁷ Ai sensi del Regolamento UE nr. 679/2016

¹⁸ Ai sensi del decreto legislativo 31 marzo 2023, n. 36 - Nuovo Codice dei contratti pubblici

¹⁹ Decreto legislativo che disciplina la "responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche

prive di personalità giuridica"

²⁰ D.lgs. 14 luglio 2020, n. 75; D.lgs. 8 novembre 2021, n. 184

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 ben più ampio dell’illecito stesso. La segnalazione avviene tramite la compilazione di un questionario e può essere inviata in forma anonima, in quest’ultimo caso viene presa in carico solo se adeguatamente circostanziata. La segnalazione può essere fatta da qualsiasi dispositivo digitale, 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 illeciti²¹, attivando e pubblicando sul sito aziendale una piattaforma web sicura e agevole per la ricezione delle segnalazioni di illeciti che opera con la garanzia di anonimato per il segnalante (<https://aserspa.net/Whistleblowing>).

Nessuna segnalazione nel corso del 2023.

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.

Con l’obiettivo di recepire le ultime novità normative in tema di Codice di condotta dei dipendenti pubblici, nel 2023 è stato **programmato l’aggiornamento del Codice etico aziendale**.

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 programmatica²² 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 informazioni²³ 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.

²¹ In linea con le prescrizioni della nuova disciplina normativa del D.lgs. n. 24/2023

²² Adottato dalla Società in adempimento alle previsioni della legge 6 novembre 2012, n. 190 e del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33

²³ 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 2023.

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

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

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

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) e, attualmente, l'incarico è ricoperto da un professionista esterno che gestisce, a supporto dei referenti aziendali, un programma di sviluppo e promozione delle procedure end-to-end per la protezione dei dati personali.

Nel 2023 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 2023, a seguito dell'esito positivo della verifica per il rinnovo 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 2023



41.919
utenze attive,
91% utenze domestiche



64
agevolazioni sociali concesse,
il 70% di quelle ricevute,
e 231 rateizzazioni



513
accertamenti
TARI



13
dipendenti, il 100% a
tempo indeterminato



2.546
segnalazioni ricevute e gestite,
0,06 per utenza attiva



791
accessi allo
Sportello Online



100%
personale formato, 26,5
ore di formazione pro-capite



83%
tasso di soddisfazione del servizio
di raccolta e spazzamento



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**²⁴.

Agli abitanti di Rho si aggiungono 3.863 utenze non domestiche suddivise tra attività commerciali del centro storico, esercizi di vicinato e zone industriali.

Nel corso del 2023 A.Se.R ha gestito **complessivamente 41.919 utenze**, in continuo aumento nel corso del triennio.

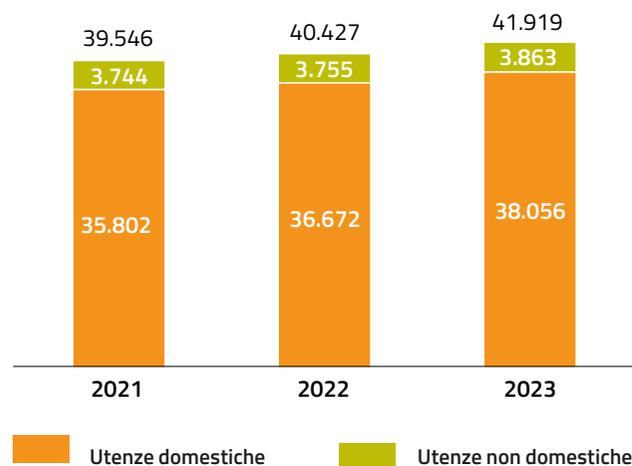
Tra le attività ordinarie rivolte all'utenza, l'Azienda si occupa della fornitura di cassonetti e sacchi per la raccolta differenziata.

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

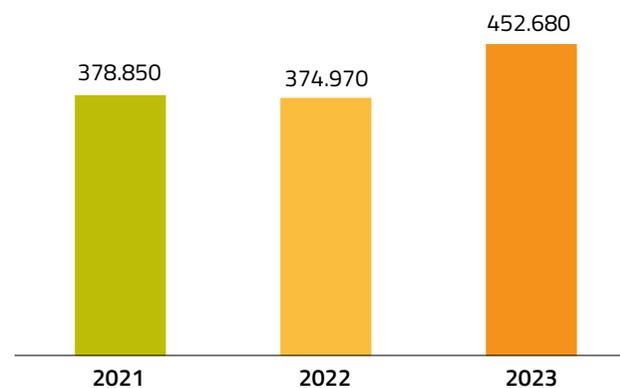
tracciabilità dei dati di consegna e di eventuale reintegro. Fanno eccezione le **utenze condominiali** - presso le quali è attiva la raccolta centralizzata, che prevede la consegna dei sacchi direttamente all'amministratore di condominio - e le utenze non domestiche, che, avendo diritto a un quantitativo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

Nel 2023 sono stati consegnati ai cittadini **452.680 sacchi** attraverso gli erogatori automatici.

Utenze attive



Sacchi consegnati



²⁴ 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

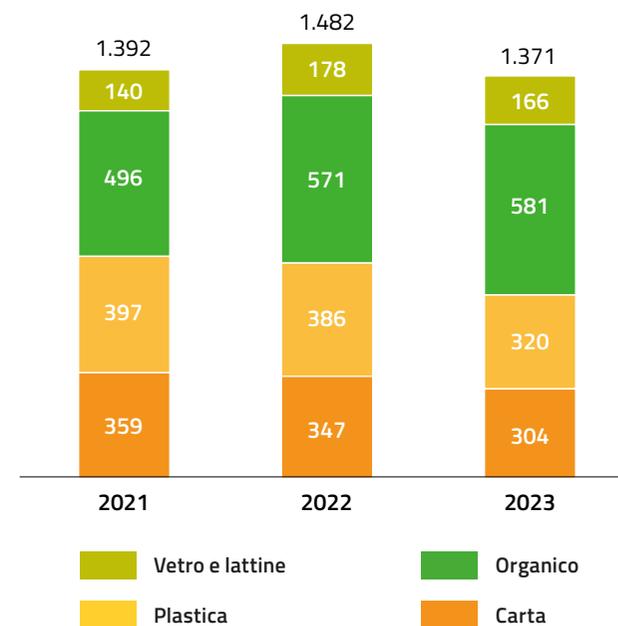
Per fare in modo che i rifiuti siano sempre conferiti in modo corretto e per garantire nel tempo l'efficacia degli strumenti per la raccolta differenziata porta a porta, **A.Se.R provvede costantemente alla consegna di nuovi cassonetti alla cittadinanza o alla sostituzione di quelli danneggiati**, divisi per tipologia di contenuto – distinguibile dal colore – e per capienza del cassonetto.

A partire dalla seconda metà del 2024 **i cassonetti consegnati agli utenti cambieranno colore**. In particolare, verranno 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 contenitori potranno così essere rispondenti ai **nuovi Criteri Ambientali Minimi**²⁵, garantendo l'utilizzo del 70% di materiale riciclato.

Risultati

1.371 cassonetti consegnati nel 2023

Cassonetti per la raccolta consegnati



²⁵ DM 23 giugno 2022 n.255

3.2 Tariffe, lotta all'evasione e agevolazioni sociali

SDGs	KPI	Valore 2023
 	Procedure di accertamento	513 , +70% dal 2022
	Agevolazioni sociali per il pagamento della TARI ricevute e concesse	91 richieste ricevute , di cui 70% concesse
	Richieste di rateizzazione	231 , -14% dal 2022

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 domiciliamenti 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.

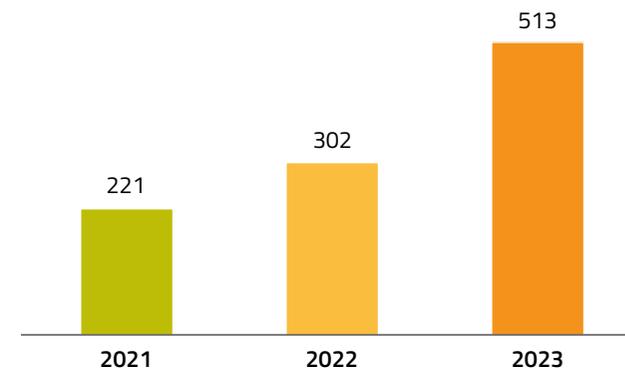
La **quota variabile** viene calcolata in relazione alla quantità di rifiuti prodotti da ciascuna utenza nel corso dell'anno solare, tenendo conto dei coefficienti di produzione rifiuti e dei dati di produzione dei rifiuti indifferenziati.

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

Superato il periodo della sospensione correlata all'emergenza pandemica (2020-2021), l'attività di lotta all'evasione della TARI è ripresa a pieno regime, con un trend in costante crescita nel triennio 2021-2023 e in particolare nel 2023. Le intense attività condotte e i dati rilevati nell'ultimo triennio delineano per il prossimo futuro una previsione di calo fisiologico dei risultati utili derivanti dalla lotta all'evasione.

Procedure di accertamento



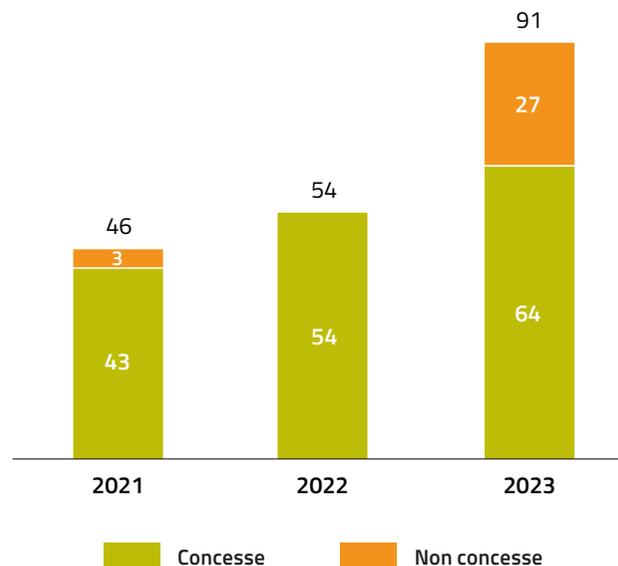
3.2.3 Agevolazioni sociali e rateizzazioni

Con il primo ciclo di fatturazione 2023, ha trovato attuazione la **riduzione straordinaria della TARI**, deliberata²⁶ dall'Amministrazione comunale nel corso del 2022²⁷, volta a **contenere la crescita dei costi dei servizi di raccolta e smaltimento dei rifiuti solidi urbani**, in seguito all'aumento degli oneri di gestione derivanti dalle criticità dei mercati dell'energia e delle materie prime, grazie all'utilizzo dei residui dei fondi emergenziali legati all'emergenza pandemica. Inoltre, le famiglie in difficoltà possono fare richiesta di **agevolazioni sociali** per il pagamento della TARI. L'agevolazione è determinata e riconosciuta dal Comune di Rho tramite un provvedimento dedicato, contenente i requisiti e le modalità di accesso, **A.Se.R svolge il ruolo di intermediario, raccogliendo direttamente tutte le richieste su base annuale**. Nel 2023 sono state presentate **91 richieste** per agevolazioni sociali, di cui **64 concesse (70%)**, per un valore di circa **10 mila euro**.

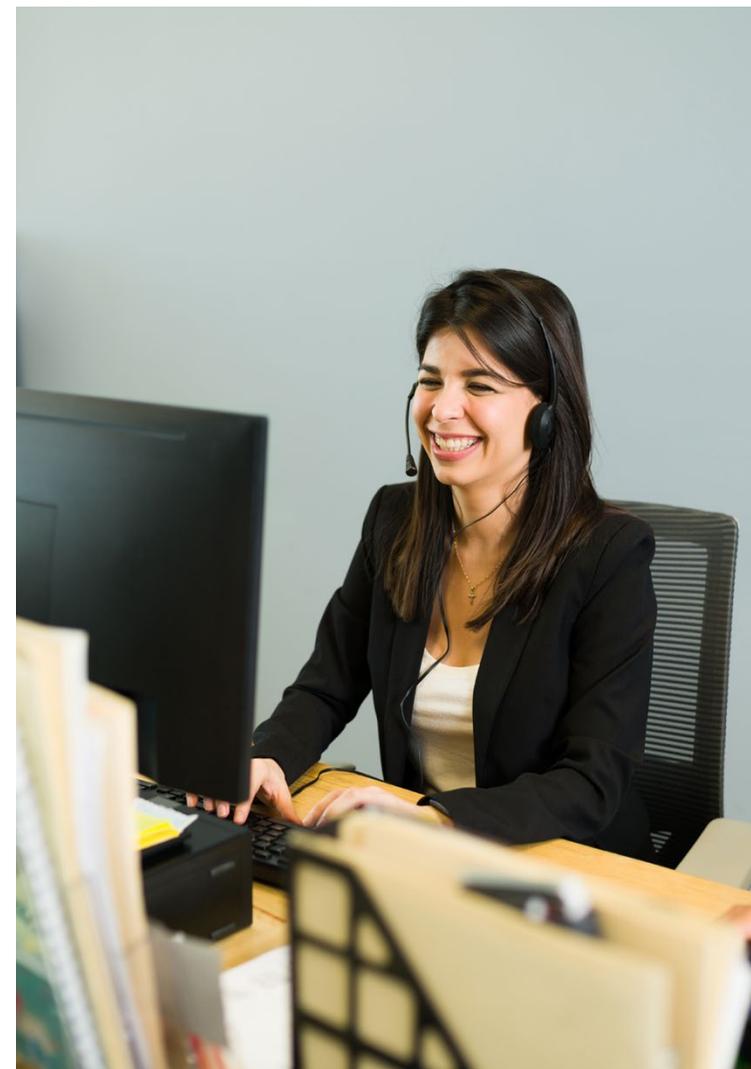
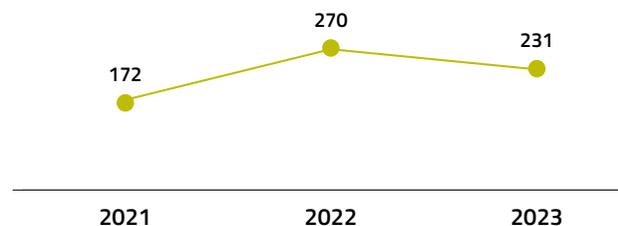
La rateizzazione è una misura che aiuta le famiglie a far fronte alle situazioni di crisi economica, legate negli ultimi anni all'emergenza pandemica e al successivo aumento generalizzato dei prezzi.

Nel 2023 **le richieste di rateizzazione ricevute sono state 231**, in riduzione del **14%** dal 2022 ma con valori superiori del **34%** rispetto al 2021.

Richieste per agevolazioni sociali



Richieste di rateizzazione



²⁶ Del. GC n. 181 del 28/07/2022.

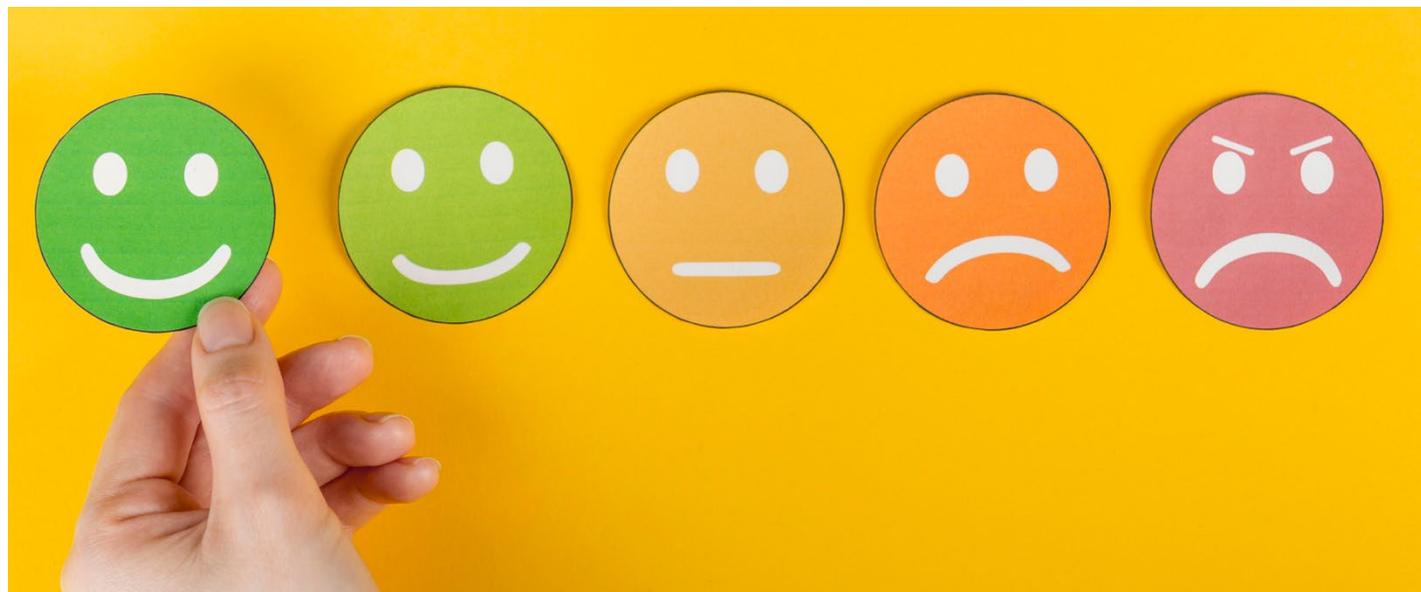
²⁷ Attingendo alle risorse di cui all'art. 40, co. 5-ter del Decreto-legge n. 50 del 17/05/2022 (cd Decreto Aiuti), convertito nella Legge n. 91 del 15/07/2022.

3.3 Qualità del servizio

SDGs	KPI	Valore 2023
	Utenti soddisfatti del servizio di raccolta e spazzamento (voti compresi tra 3 e 5)	83%
	Utenti soddisfatti del servizio clienti (voti compresi tra 3 e 5)	89%
	Segnalazioni ricevute e gestite	2.546, 0,06 per utenza attiva
	Interventi di verifica e sensibilizzazione in qualità di accertatori ambientali	38

Nel 2022 ARERA ha adottato²⁸ 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**²⁹ 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.



²⁸ Delibera n. 15/2022/R/rif del 18/01/2022.

²⁹ 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, sono stati definiti i seguenti indicatori:

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

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 –

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

che consente all'Azienda il mantenimento degli standard di qualità delineati nella **Carta della qualità e dei servizi**³⁰.



³⁰ Approvato con delibera di Consiglio comunale nr. 26 del 27/04/2022.

3.3.1 Customer Satisfaction

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

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

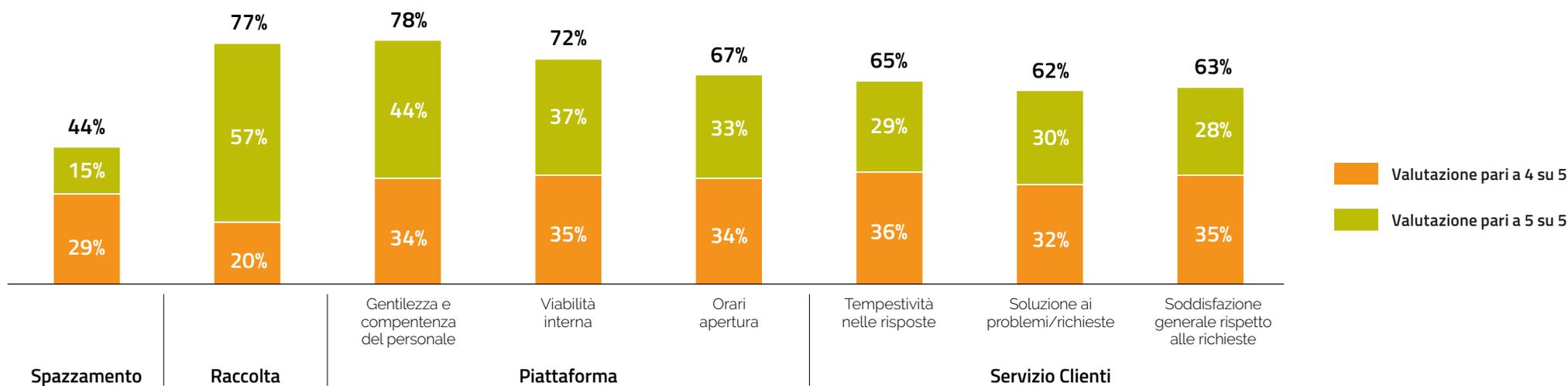
il livello di coinvolgimento e di partecipazione da parte dell'utente-cliente.

Nel corso del mese di novembre 2023 è stata realizzata l'indagine sulla soddisfazione dei servizi, coinvolgendo un campione di 282 stakeholder attraverso interviste auto-compilate online (248 risposte) e interviste faccia a faccia (34 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 77% degli intervistati assegna un voto pari a 4 o 5. Nell'ambito della piattaforma si segnala l'alto gradimento del personale in termini di gentilezza e competenza: le valutazioni comprese tra 4 e 5, infatti, rappresentano il 78% del campione. In merito al servizio clienti, si registra un significativo miglioramento rispetto all'ultima indagine disponibile.

A chiusura del questionario, i rispondenti hanno potuto indicare anche gli aspetti del servizio su cui c'è maggior margine di miglioramento, evidenziando soprattutto la necessità di lavorare sulla pulizia delle strade e la sistemazione dei cassonetti dopo la raccolta.

Customer Satisfaction 2023 - valutazioni uguali o superiori a 4



3.3.2 Reclami e segnalazioni

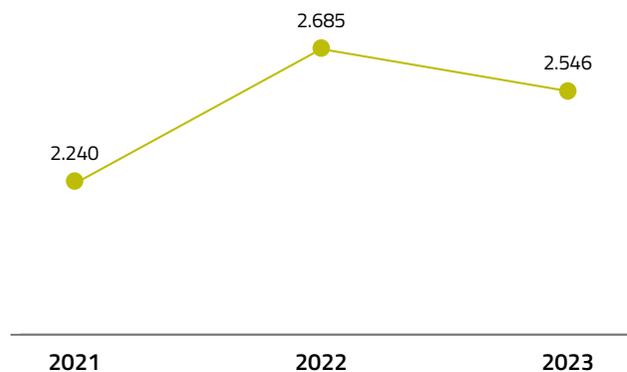
A.Se.R monitora costantemente le segnalazioni ricevute, analizzandole e intervenendo qualora si riscontrino un'effettiva problematica, con l'obiettivo di fornire un servizio efficiente e capace di rispondere alle esigenze degli utenti in modo efficace. A tal fine, dal 2022 l'azienda ha dedicato una risorsa aggiuntiva

alle attività di tracciamento delle criticità e delle relative segnalazioni.

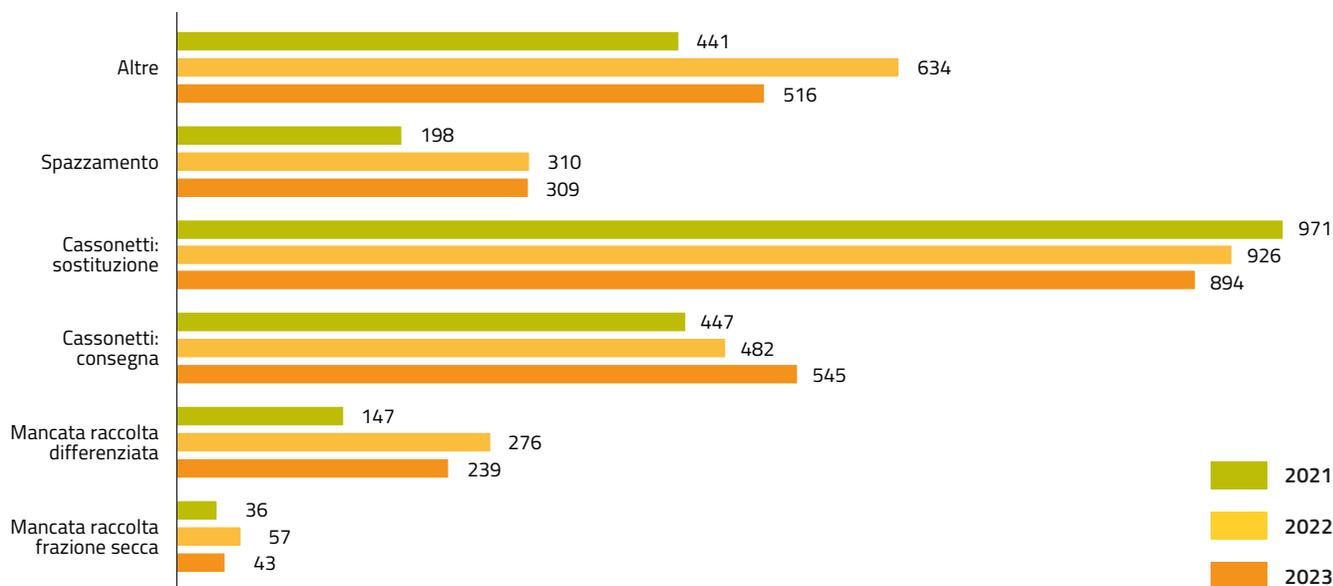
Nel 2023 le segnalazioni sono in diminuzione rispetto al 2022 (-5%), ancora superiori al dato 2021 (+14%), ma comunque inferiori ai valori pre-pandemici (3.117

segnalazioni nel 2019). In particolare, in linea con l'anno precedente, le segnalazioni maggiormente registrate nel 2023 sono relative alla **consegna e sostituzione dei cassonetti**.

Segnalazioni al servizio tecnico



Segnalazioni per tipologia



3.3.3 Attività di controllo e monitoraggio

Dal 2020 A.Se.R supporta gli uffici comunali nelle verifiche degli ispettori ambientali³¹, 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 verificate a campione alcune esposizioni di rifiuti che, nel caso di errori, vengono segnalati. Nel corso del 2023 sono stati effettuati **38 interventi di verifica e sensibilizzazione** da parte del personale di A.Se.R in qualità di accertatori ambientali. Inoltre, al fine di contrastare e prevenire il fenomeno dell'abbandono dei rifiuti e individuarne gli eventuali responsabili, A.Se.R si occupa³² **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 locale³³, 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 sarà composto da personale dell'Ufficio Ecologia, della Polizia Locale e di A.Se.R³⁴.



³¹ 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.

³² 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.

³³ Attraverso un accordo tra il Comando di Polizia Locale del Comune di Rho e A.Se.R, da ultimo rinnovato il 16/05/2022.
³⁴ Ai sensi dell'art. 67 del regolamento di Igiene Urbana.

3.4 Comunicazione

SDGs	KPI	Valore 2023
	Contatti con gli utenti tra Sportello e Chiamate al centralino	19.734 , +54% dal 2022
	Tempo di attesa allo Sportello	8 minuti , +2 min dal 2022
	Accessi allo Sportello Online	791 , +21% dal 2022
	Utenti che hanno utilizzato il servizio di invio delle fatture tramite email	4.000 , raddoppiati dal 2022

La **vicinanza** e la **capacità di rispondere prontamente alle richieste dei cittadini** sono elementi prioritari per A.Se.R. Negli anni che hanno preceduto l'emergenza pandemica, erano funzionanti 3 sportelli presso la sede Via dei Martiri della Libertà 4, sempre attivi e con accesso libero, così da permettere a chiunque di comunicare direttamente con operatori formati appositamente per rispondere a qualsiasi esigenza.

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.

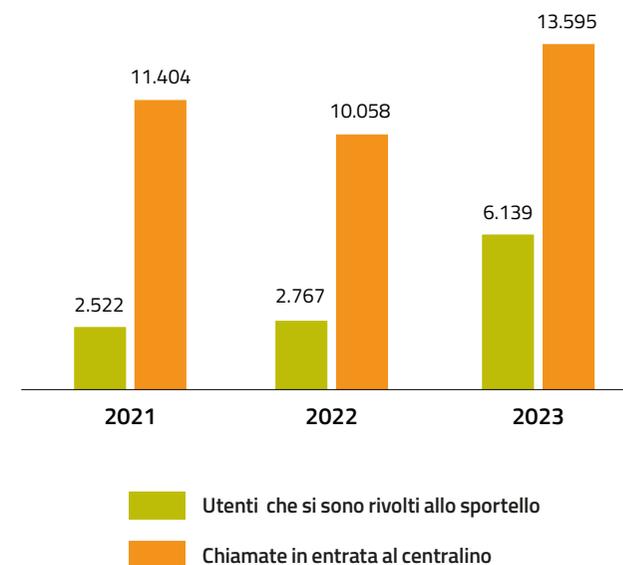
Nel 2023 si sono rivolti allo sportello **6.139 utenti** (più che raddoppiati dal 2022 e di cui il 52% per informazioni sulla tariffa) e sono state ricevute **13.595 chiamate** dal centralino (in aumento del 35% dal 2022 e di cui il 77% per informazioni sulla tariffa). Il tempo medio di attesa allo sportello è stato di **8 minuti**.

Nel 2023 sono stati effettuati **791 accessi allo Sportello ONLINE - SOL³⁵**, piattaforma digitale attivata per favorire l'utente nella visualizzazione dei dati di fatturazione e contabili. Al 31 dicembre 2023 si registrano **2.239 utenti attivi**.

È mantenuto il sistema di firma remota FEA per la sottoscrizione dei contratti di utenza, con **620 atti sottoscritti** nel 2023.

Inoltre, è stato **implementato il servizio di invio delle fatture tramite email**: nel 2023 oltre 4.000 utenti hanno beneficiato di tale servizio. Tali iniziative si inseriscono in un **processo di informatizzazione e digitalizzazione** in atto già da tempo e pongono le basi per lo sviluppo della strategia di innovazione digitale e tecnologica di A.Se.R.

Servizio Clienti



³⁵ Accessibile tramite SPID



Servizi Digitali

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 e app dedicata.

Nel corso del 2023, inoltre, A.Se.R si è dotata di un **nuovo sistema di ticketing** per il monitoraggio degli indici di qualità tecnica e contrattuale previsti da ARERA.

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).



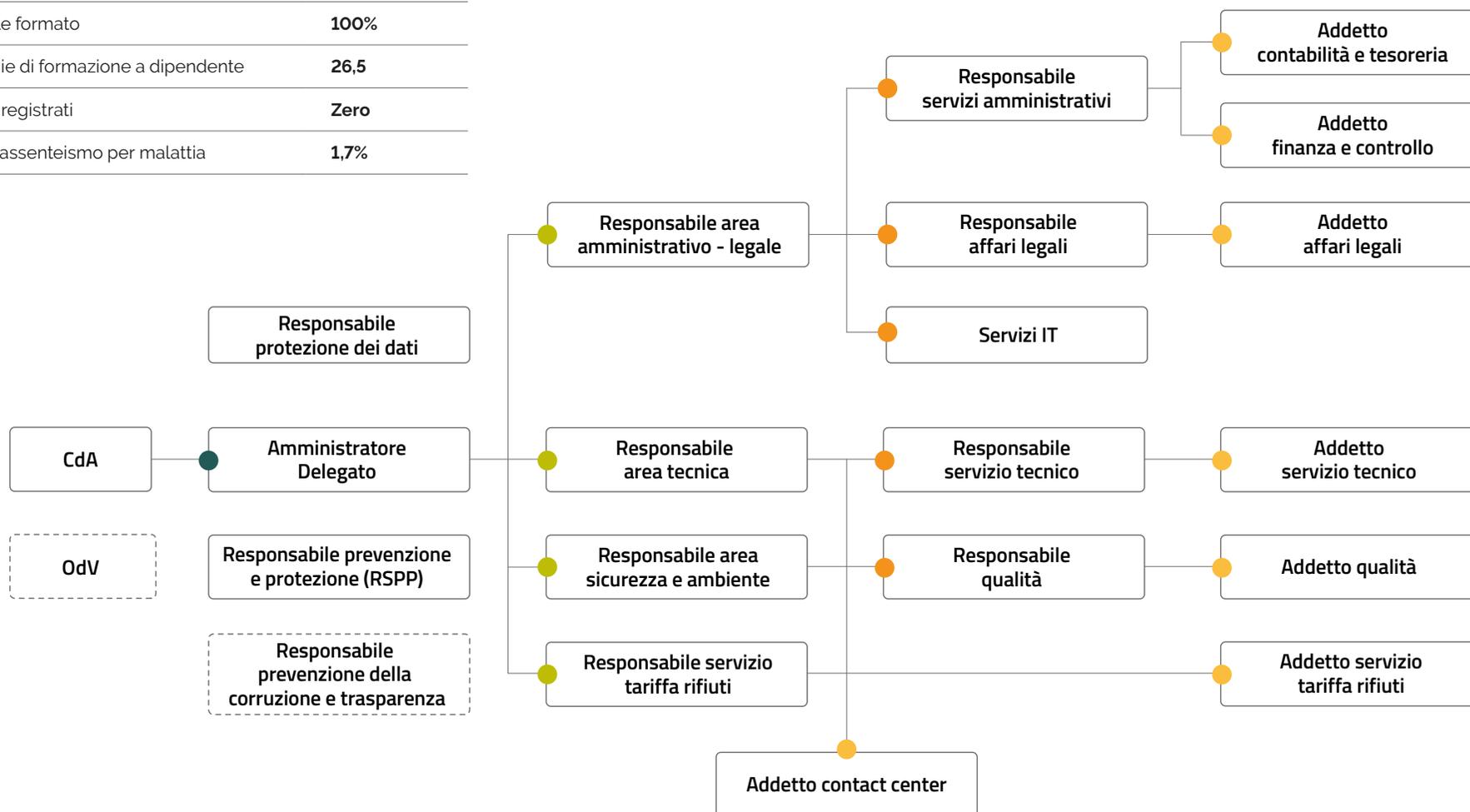
Da oggi basta un click.

A.Se.R digitale
Così è tutto più facile.

Richiedi la fattura
via e-mail.

3.5 Le persone che lavorano per A.Se.R

SDGs	KPI	Valore 2023
	Dipendenti donne	62%
	Personale assunto a tempo indeterminato	100%
	Ore di formazione erogata	345
	Personale formato	100%
	Ore medie di formazione a dipendente	26,5
	Infortuni registrati	Zero
	Tasso di assenteismo per malattia	1,7%



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.

Nel 2020, col venir meno della funzione della Direzione operativa, è stata avviata una **riorganizzazione** volta ad attribuire i poteri assegnati al Direttore Operativo ai responsabili delle aree aziendali.

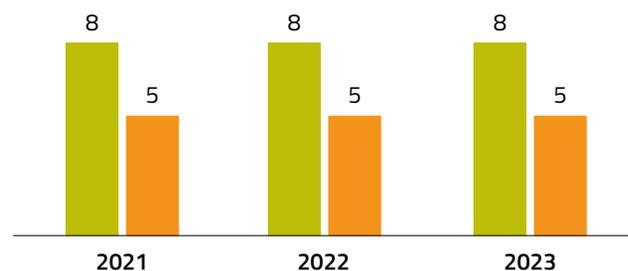
Per garantire il corretto funzionamento degli uffici, nel corso del 2021, sono state assegnate le rispettive deleghe di funzione al Responsabile Area Legale-Amministrativa, al Responsabile Area Tecnica e al Responsabile del Servizio Tariffa Rifiuti.

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

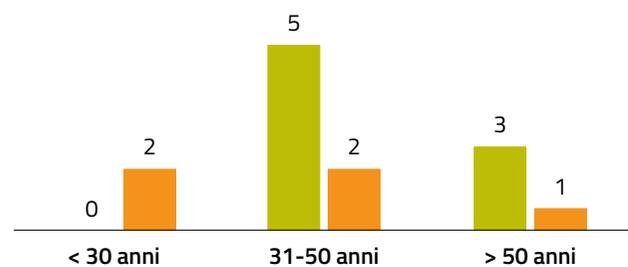
3.5.1 Profilo del personale

Nel 2023 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



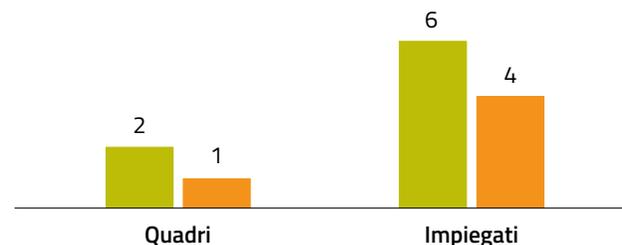
Dipendenti per fascia di età - 2023



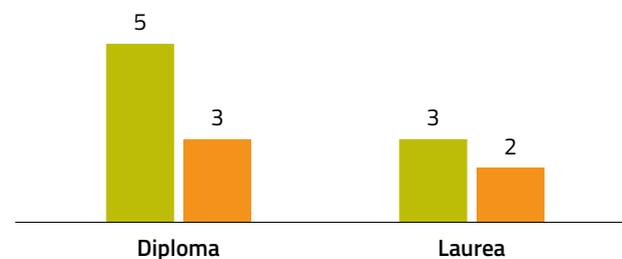
Donne Uomini

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 - 2023



Dipendenti per titolo di studio - 2023



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 2023 sono state erogate complessivamente **345 ore di formazione** (+13% dal 2021), coinvolgendo il **100%** del personale, con una media di **26,5 ore di formazione per dipendente** (+3,1 ore medie pro-capite dal 2021).

La programmazione della formazione, definita con cadenza annuale, è stata rispettata. **Quasi il 28% della formazione complessiva è stata erogata gratuitamente**, beneficiando della possibilità di accedere a piattaforme e-learning (per esempio, Anac e Ifel).

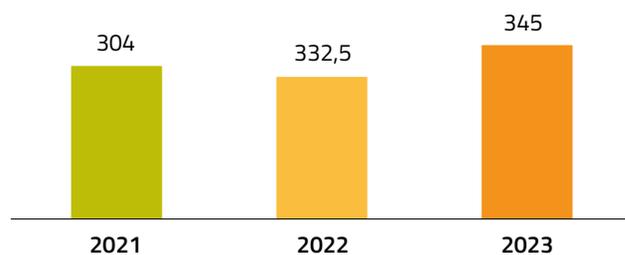
Le attività formative hanno riguardato tematiche relative ad **anticorruzione e trasparenza, regolazione del settore rifiuti di ARERA, nuovo Codice appalti, digitalizzazione degli appalti pubblici e utilizzo degli strumenti informatici**.

Inoltre, ad aprile 2023, si è concluso il **percorso di formazione del personale di Econord**, organizzato con il supporto di A.Se.R, per un totale di 18 ore di formazione pro capite, volto a rafforzare senso di appartenenza e collaborazione tra i dipendenti, al fine di incrementare la qualità del servizio.

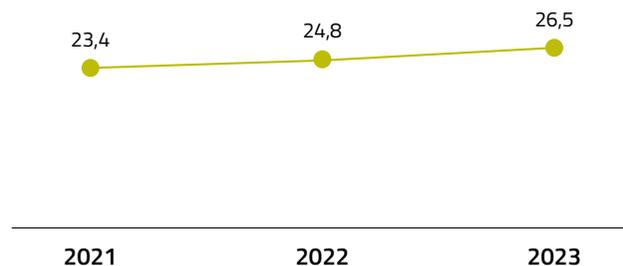
Il progetto di formazione denominato **"Oltre l'eccellenza"** è stato finanziato integralmente da Econord e ha coinvolto tutti gli operatori dei servizi di igiene urbana impiegati sul territorio comunale.

Il principale focus delle attività formative riguarda la consapevolezza del **ruolo strategico degli operatori di igiene urbana** e della necessità di comprendere le **dinamiche di relazione con l'utenza**, con l'obiettivo di migliorare lo standard delle prestazioni.

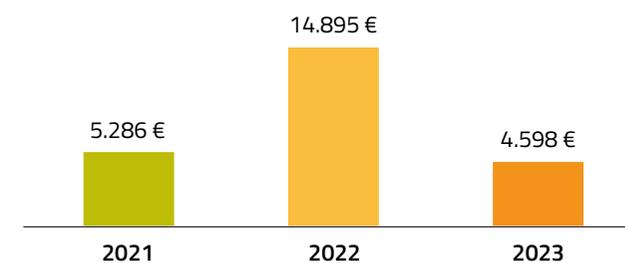
Ore di formazione erogate



Ore medie di formazione per dipendente



Spesa per la formazione



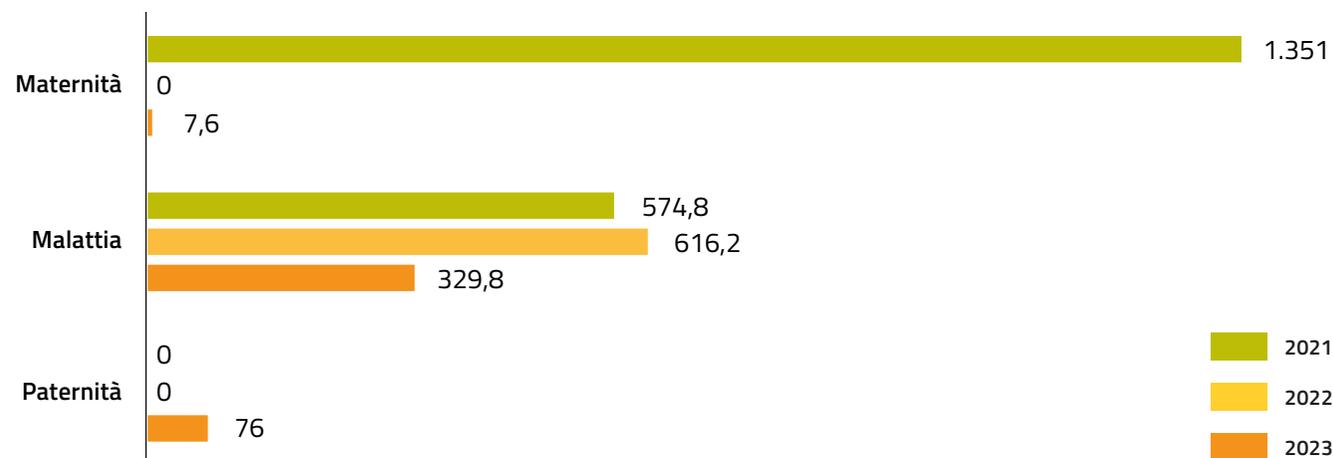
3.5.4 Salute e sicurezza

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 2023 ed è stata realizzata attività di formazione dedicata - comprensiva di norme antincendio e primo soccorso - necessaria per il personale.

Delle **413,4 ore complessive di assenza del personale** registrate nel 2023, l'80% è dovuto a malattia, seguono paternità e maternità.

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.

A gennaio 2023 sono stati erogati gli emolumenti correlati alla misura di welfare aziendale, introdotta per il solo anno 2022, che ha riguardato il **supporto ai dipendenti per il pagamento delle utenze domestiche dell'energia elettrica** nella forma di un rimborso entro il limite complessivo di 600 euro.

3.6 Progetti per la comunità e il territorio

SDGs	KPI	Valore 2023
 12 CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI	 17 PARTNERSHIP PER GLI OBIETTIVI	Iniziative realizzate o supportate a beneficio del territorio 3

PROGETTO



Campagna di sensibilizzazione per il corretto conferimento degli imballaggi in materiali compostabili

Obiettivo

Sensibilizzare i cittadini sulle corrette modalità di conferimento degli imballaggi in materiali compostabili.

Periodo di riferimento

2023

Costo

2.500 euro

Descrizione

La campagna di sensibilizzazione sul conferimento degli imballaggi in materiali compostabili - avviata nella seconda metà del 2023, di concerto con l'Amministrazione Comunale - ha coinvolto **tutte le utenze del territorio**, tramite la pubblicazione sulle principali piattaforme digitali e il periodico comunale.



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

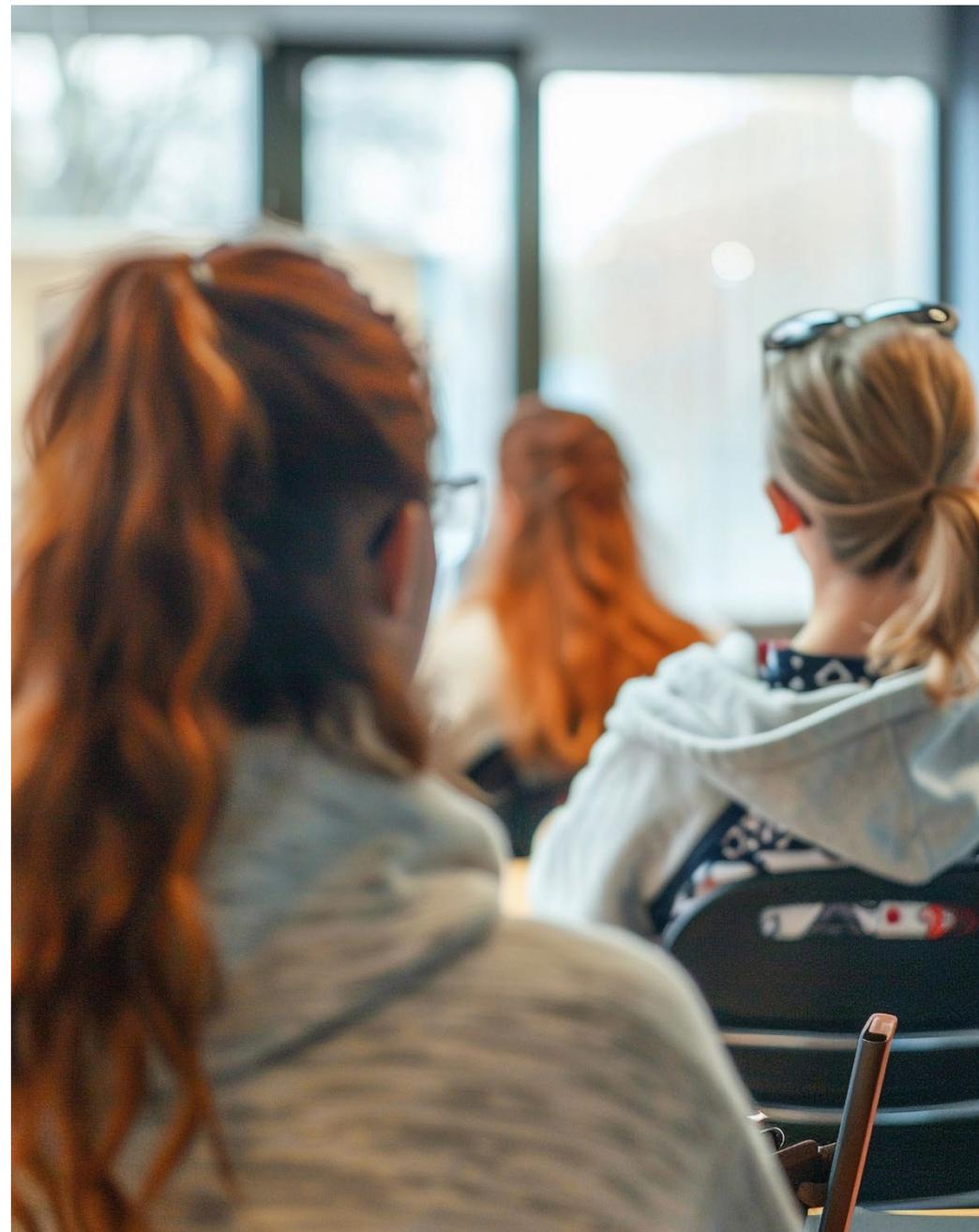
5.000 euro

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



Realizzazione di un centro del riuso

Obiettivo

Progettare una struttura adibita al Centro del riuso.

Periodo di riferimento

2023-2024

Costo

5.000 euro (costo sostenuto nel 2021 per lo studio di fattibilità)

Descrizione

Nel corso del 2021 è stato effettuato uno **studio fattibilità per la realizzazione di un Centro del riuso**, struttura volta a consentire ai cittadini di Rho di consegnare i beni durevoli, ancora in buono stato, per un successivo riutilizzo.

Nel 2022 è stata elaborata e trasmessa, d'intesa con l'Amministrazione Comunale, la domanda di finanziamento del progetto, a valere sul bando PNRR indetto dal Ministero per la Transizione Ecologica.

Nel 2023, al negativo esito della domanda di finanziamento, A.Se.R si è impegnata per **individuare soluzioni alternative strutturali e iter amministrativi**, con l'obiettivo di realizzare, nel breve periodo, un sistema che possa intercettare i beni ancora in buono stato, nell'ottica della prevenzione alla produzione dei rifiuti oltre che del sostegno alle fasce più fragili della popolazione.





4 Valore ambientale

Numeri chiave 2023



30,3 mln kg
di rifiuti raccolti



8,7 tonn
rifiuti destinati alla
produzione di energia,
il **28,6%** dei rifiuti recuperati



circa 45 mila
accessi alla piattaforma, con
una media di **64,8 kg** di rifiuti
conferiti per accesso



70,8%
di raccolta
differenziata



54,7 mila kWh
energia elettrica
consumata



39.564
bottiglie conferite negli
eco-compattatori, circa
127 mila nel triennio 2021-23



623 tCO₂e
emissioni totali
di gas effetto serra



8.295 GJ
consumi energetici
complessivi



99,99%
rifiuti recuperati

4.1 Politica ambientale

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

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

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



Le certificazioni di Econord

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

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

Certificazione Contenuti

UNI EN ISO 9001:2015	Standard di riferimento per la gestione della qualità di qualsiasi organizzazione, che si basa su: <ul style="list-style-type: none"> • 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 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 2023
	Rifiuti raccolti	30,3 tonnellate , di cui 1% pericolosi
	Raccolta differenziata	70,8%
	Rifiuti conferiti alla Piattaforma Ecologica	2,5 tonnellate , con una media di 64,8 kg di rifiuti conferiti per accesso
	Rifiuti recuperati	99,99%
	Rifiuti recuperati per la produzione di energia	8,7 tonnellate , il 28,6% 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, imballaggi in carta e cartone, imballaggi in plastica, vetro e lattine. La **frazione secca residua** (indifferenziato) è composta dai rifiuti urbani non differenziati, che restano a valle della separazione dei rifiuti recuperabili. Dopo la raccolta questi rifiuti sono soggetti al trasporto e successiva termovalorizzazione.

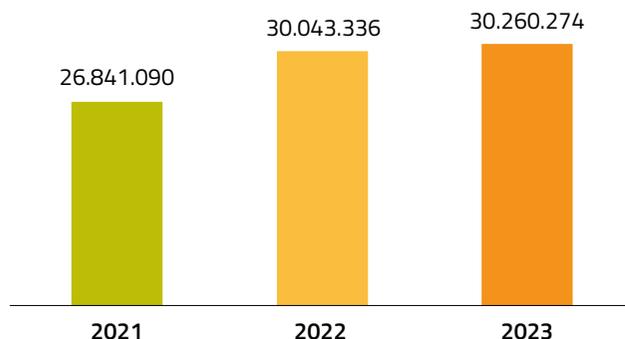
Oltre alle attività di raccolta porta a porta, una parte dei rifiuti deriva dall'attività di **spazzamento strade**, che comprende lo spazzamento manuale, lo spazzamento meccanizzato, la pulizia dei mercati e quella successiva alle manifestazioni. Infine, nella zona sud della città si trova la **Piattaforma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

Nel 2023 A.Se.R si è occupata della raccolta di **30,3 milioni di kg di rifiuti**. Osservando il trend del **triennio 2021-2023**, l'aumento del 13% dei i rifiuti

raccolti è legato, in particolare, alla **ripresa delle manifestazioni realizzate presso il quartiere fieristico** che nei due anni precedenti, così come avvenuto per le attività produttive, sono state condizionate dall'emergenza pandemica.

I rifiuti raccolti provengono, nel 2023, per il **77,3%** dalla città di Rho e per il **22,7%** dal quartiere fieristico.

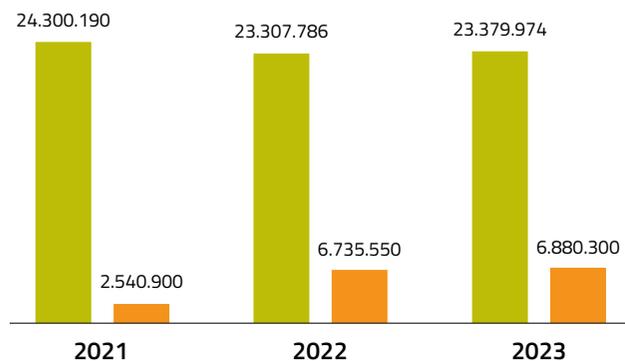
Rifiuti raccolti (kg)



Rifiuti raccolti (kg)

	2021	2022	2023
Rifiuti da raccolta in Città	20.248.264	19.557.241	19.587.362
Rifiuti da Piattaforma Ecologica	2.737.426	2.528.785	2.552.932
Rifiuti da spazzamento meccanizzato in città	1.314.500	1.221.760	1.239.680
Rifiuti quartiere Fiera Milano SpA	2.540.900	6.735.550	6.880.300
Totale	26.841.090	30.043.336	30.260.274

Ripartizione dei rifiuti raccolti in Città e Fiera (kg)



- Rifiuti da raccolta 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)

	2021	2022	2023
Pericolosi	138.553	133.100	113.922
Non pericolosi	26.702.537	29.910.236	30.146.352
Totale	26.841.090	30.043.336	30.260.274

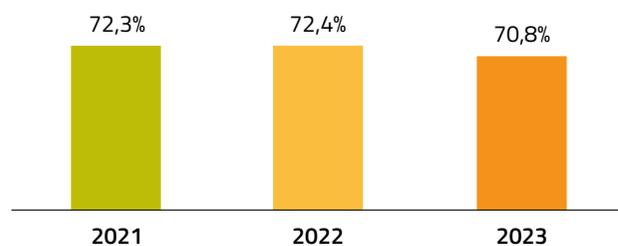
* Nel calcolo sono inclusi anche i rifiuti da Piattaforma Ecologica e da spazzamento meccanizzato in Città.

La raccolta differenziata

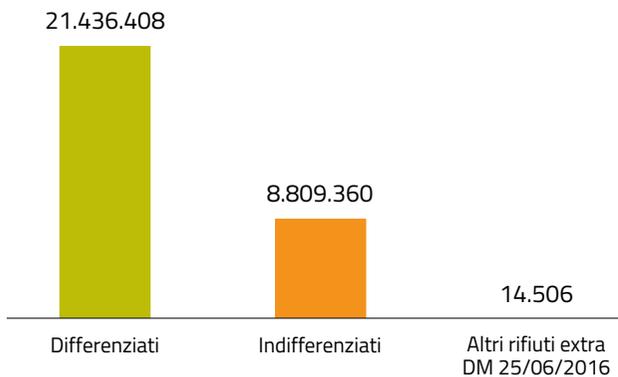
La percentuale di **raccolta differenziata, pari nel 2023 a 70,8%**, è sostanzialmente in linea con il triennio, con valori che si attestano stabilmente **oltre il 70%**, ben al di sopra del target europeo per il 2025 del 65%.

Nel 2023 delle oltre 30 mila tonnellate di rifiuti raccolti gli indifferenziati rappresentano il **29,1%**, il resto è composto da altri rifiuti extra DM 25/06/2016.

Raccolta differenziata (%)



Tipologie rifiuti raccolti - 2023



Rifiuti raccolti (kg)	2021	2022	2023
Differenziati	19.414.647	21.745.350	21.436.408
Indifferenziati	7.407.480	8.273.260	8.809.360
Altri rifiuti extra DM 25/06/2016	18.963	24.726	14.506
Totale	26.841.090	30.043.336	30.260.274

L'analisi dei rifiuti raccolti per tipologia, nel triennio 2021-2023, mostra in particolare per il Polo fieristico una significativa riduzione del **vetro** raccolto (-31,8%) a fronte di un forte aumento del **legno** (più che triplicato) e degli **imballaggi materiali misti** (+91,6%).

Rifiuti differenziati per tipologia (kg)	2021	2022	2023	Var % 2021-2023
Carta e cartone - Città	2.878.530	2.794.160	2.750.640	-4,4%
Carta e cartone - Fiera	-	19.480	8.920	-
Plastica	1.515.760	1.509.400	1.533.180	+1,1%
Organico	5.364.040	4.979.430	5.197.950	-3,1%
Vetro - Città	2.413.290	2.339.660	2.328.380	-3,5%
Vetro - Fiera	15.400	2.550	10.500	-31,8%
Legno - Città	716.160	675.660	643.860	-10,1%
Legno - Fiera	822.520	3.369.560	3.026.020	+267,9%
Verde	195.320	151.900	190.660	-2,4%
Metallo	197.940	178.630	194.980	-1,5%
Imballaggi materiali misti - Città	1.673.630	1.584.800	1.665.290	-0,5%
Imballaggi materiali misti - Fiera	551.840	1.311.720	1.057.500	+91,6%
Altri rifiuti	3.070.217	2.847.880	2.828.528	-7,9%
Totale	19.414.647	21.745.350	21.436.408	

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. Nel corso del 2023 è stato implementato 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 coperta, isolata dal sistema di raccolta

delle acque meteoriche, per lo stoccaggio dei rifiuti pericolosi prodotti dalle utenze civili (RUP).

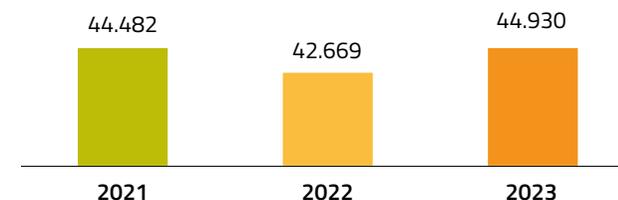
Tutta la piattaforma è dotata di cartellonistica e di un **sistema di videosorveglianza** per evitare l'intrusione di soggetti esterni o il conferimento di rifiuti non consentiti, per cui nelle precedenti esperienze si era riscontrata una maggior frequenza di manomissioni.

Nella zona di stoccaggio RAEE e RUP è presente anche un **sistema antintrusione allarmato** collegato direttamente con le forze dell'ordine.

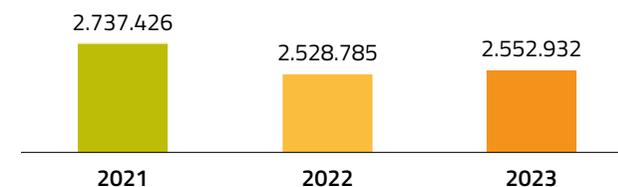
L'impianto è sempre presidiato da tre operatori, che permettono il monitoraggio dell'area e il supporto degli utenti e degli operatori. Gli operatori, dotati di strumenti informatici, sono adeguatamente formati sulle corrette modalità di conferimento.

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.

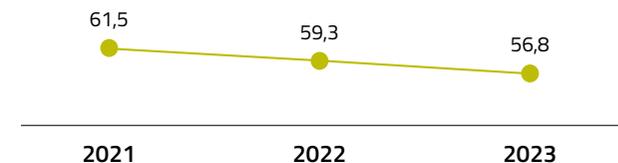
Ingressi alla Piattaforma Ecologica



Rifiuti conferiti in piattaforma (kg)



Media di 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 ogni fine servizio, limitando così il raggio di percorrenza dei veicoli.

La **percentuale di rifiuti recuperati** registra un **valore sempre prossimo al 100%** nel triennio 2021-2023.

In particolare, nel 2023, i rifiuti pericolosi smaltiti sono pari al **1,2%**, mentre l'incidenza dello smaltimento per i rifiuti non pericolosi si attesta su valori prossimi allo **0%**.

Per quanto riguarda la modalità di recupero, i rifiuti vengono per lo più **messi a riserva** in attesa di essere sottoposti ad altro trattamento di recupero (60,5%), recuperati da A.Se.R. come **combustibile o altro mezzo di produzione dell'energia** (28,6%) oppure recuperati da o tramite trattamenti di **riciclo delle sostanze organiche** (10%).

Destinazione dei rifiuti urbani (%)	2021	2022	2023
Rifiuti smaltiti (%)	0,05%	0,01%	0,01%
Rifiuti recuperati (%)	99,95%	99,99%	99,99%

Destinazione dei rifiuti urbani Pericolosi e non pericolosi (kg)	2021	2022	2023
Pericolosi	138.553	133.100	113.922
- recuperati	127.683	131.229	112.533
- smaltiti	10.870	1.871	1.389
Non pericolosi	26.702.537	29.910.236	30.146.352
- recuperati	26.701.469	29.910.236	30.146.162
- smaltiti	1.068	0	190

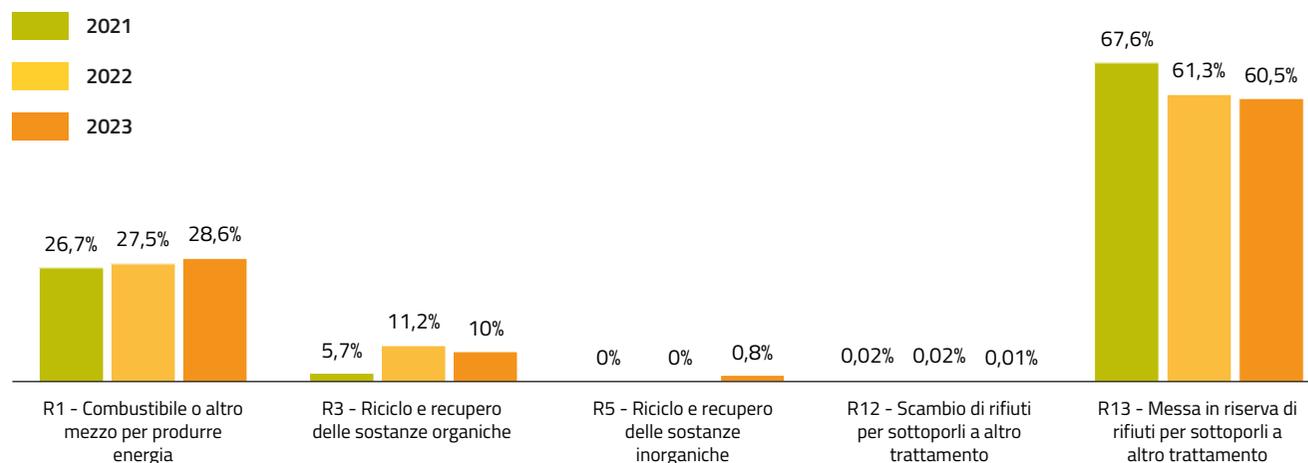
A.Se.R può fare affidamento sul rapporto di partnership con il proprio socio privato, Econord SpA, dotato di una rete di impianti in grado di garantire un modello di trattamento dei rifiuti sicuro e a prezzi competitivi.

Nel 2023 i **rifiuti recuperati all'interno degli impianti di trattamento di Econord** rappresentano il **5,8%** del totale e i **rifiuti trasportati l'85,5%**.

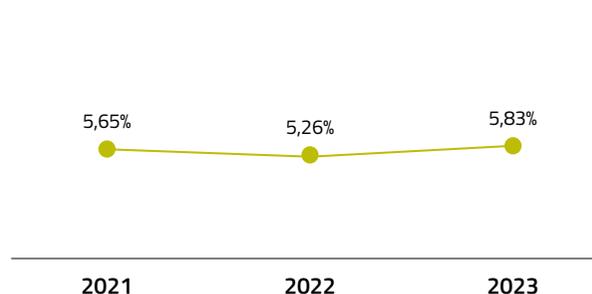
Un'ulteriore leva a disposizione di A.Se.R - che consente di mantenere un tasso così elevato di recupero dei rifiuti - deriva dalla possibilità per il Comune di Rho di beneficiare di una **tariffa agevolata per la termovalorizzazione dei rifiuti indifferenziati presso l'impianto Silla 2 di A2A** - garantendo 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, nel 2023 A.Se.R ha aderito al **consorzio Biorepack** per il recupero e la valorizzazione degli imballaggi in plastica compostabile.

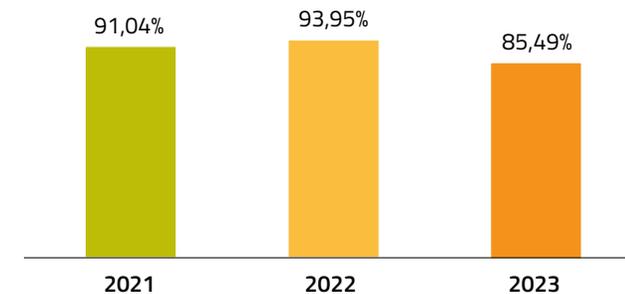
Modalità di recupero



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".

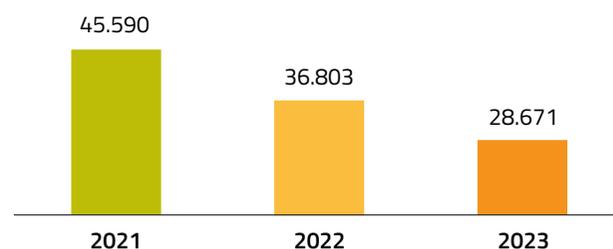
L'intermediario, grazie alle proprie competenze e conoscenze, mette in connessione tutte le figure del ciclo di gestione, in particolare il produttore del rifiuto con il destinatario finale, o in alcuni casi anche con il trasportatore.

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

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

Nel 2023 i rifiuti da intermediazione gestiti sono pari a 28.761 kg, in diminuzione rispetto al triennio, con un tasso di recupero pari al 100%.

Rifiuti da intermediazione (kg)



100% rifiuti
da intermediazione
recuperati nel triennio
2021-2023



4.3 Economia circolare

SDGs	KPI	Valore 2023
	Bottiglie in plastica PET recuperate tramite gli eco-compattatori in Città	127 mila dal 2021
		

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

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



PROGETTO



Eco-compattatori di plastica pregiata (PET)

Obiettivo

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

Periodo di riferimento

Progetto avviato a giugno 2018 e in corso

Partner

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

Costo

25.000 euro

Descrizione

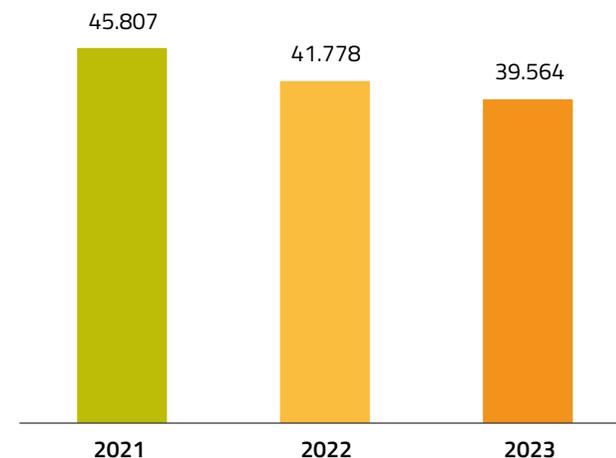
Sul territorio comunale sono presenti **due eco-compattatori a cui le utenze domestiche** - previo utilizzo di tessera sanitaria - **possono conferire le bottiglie in PET**. In base al numero di bottiglie conferite gli utenti accumulano punti che consentono di ottenere uno sconto sulla parte variabile 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 127.000 bottiglie conferite nel triennio 2021-2023.

Bottiglie pet conferite agli eco-compattatori



PROGETTO



Campagna di sensibilizzazione sulla bioplastica compostabile

Obiettivo

Sensibilizzare i cittadini sull'uso della bioplastica compostabile, un'alternativa sostenibile alla plastica sintetica tradizionale.

Periodo di riferimento

2023

Partner

- Comune di Rho
- Biorepack
- Junker

Descrizione

La bioplastica compostabile rappresenta **un'alternativa sostenibile a basso impatto e ad alte performance d'uso e di servizio alla plastica sintetica tradizionale**. Questo materiale, infatti, consente cicli di vita dei prodotti più sostenibili nell'ambito di un'economia circolare e può avere molteplici utilizzi differenti. In particolare, può essere utilizzata per produrre sacchetti per frutta e verdura, buste della spesa, piatti, bicchieri, vassoi, posate o ancora pellicole estensibili, retine, sacchi, capsule per il caffè e tè o vaschette per il gelato. La campagna è stata promossa tramite il sito istituzionale di A.Se.R e il Comune di Rho, oltre che i social e il periodico comunale.

Risultati

Annualmente vengono condotte analisi merceologiche sul contenuto dei materiali dell'impianto, che, in particolare nel 2023, hanno evidenziato la presenza di 1,27% di bioplastiche compostabili sul totale dell'organico conferito.

I contenitori in
BIOPLASTICA COMPOSTABILE
sono riconoscibili dall'etichetta

buste, sacchetti, vaschette, retine, stoviglie

Controlla se sul contenitore sono presenti **questi simboli**



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

biorepack
CONSORZIO NAZIONALE PER IL BICICLO
ORGANICO DEGLI IMBALLAGGI IN PLASTICA
BIODEGRADABILE E COMPOSTABILE

Junker
Scarica la app Junker

4.4 Energia ed emissioni in atmosfera

SDGs	KPI	Valore 2023
	Consumo di energia elettrica per sede e Piattaforma Ecologica	54.655 kWh , -10% dal 2022
	Consumi energetici complessivi	8.295 GJ , -11% dal 2022
	Energia elettrica rinnovabile prodotta tramite valorizzazione dei rifiuti	6.023 MWh , +1,8% dal 2022
	Energia termica rinnovabile prodotta tramite valorizzazione dei rifiuti	3.385 MWh , -4% dal 2022
	Emissioni di Scopo 1 (carburanti)	606,1 tCO₂e , -12% dal 2022
	Emissioni di Scopo 2 (energia elettrica)	16,9 tCO₂e , -10% dal 2022

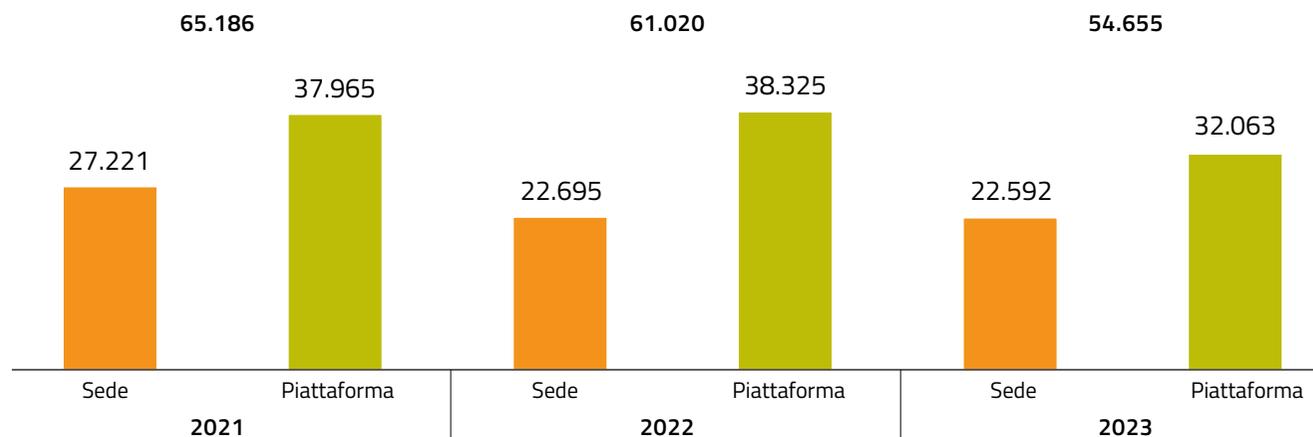
4.4.1 Consumi energetici

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 (41%) e, in particolare, della Piattaforma Ecologica (59%).

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

Nel 2023 i consumi energetici complessivi per sede e piattaforma sono pari a **54.655 kWh**, con una riduzione del 16% nel triennio 2021-2023.

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%).

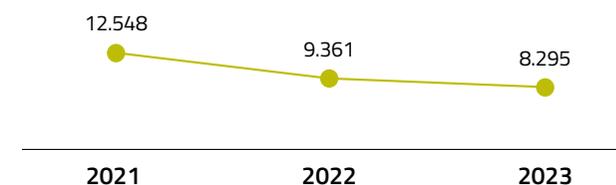
La quasi totalità dei consumi di carburante è relativa al **gasolio utilizzato dai mezzi di Econord** (92,8%), **mentre il 2% del consumo fa riferimento alla benzina e il 3% al GPL**, entrambi utilizzati dai mezzi di ultima generazione ad alimentazione ibrida entrati in funzione a partire dal 2020 in sostituzione dei mezzi precedenti a sola benzina. I consumi energetici di A.Se.R, comprensivi dei carburanti per

Consumi energetici complessivi (GJ) - 2023



l'alimentazione del parco mezzi, sono pari a **8.295 GJ** e registrano una riduzione del 34% rispetto al 2021. Complessivamente, solo il 2,3% 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

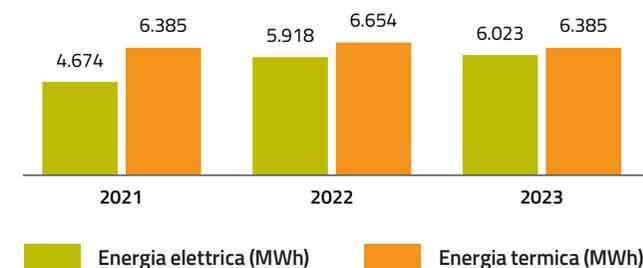
Grazie ai rifiuti raccolti sul territorio rhodense e conferiti da A.Se.R all'impianto di termovalorizzazione di Milano Silla 2 vengono prodotte - tramite valorizzazione energetica per combustione - **energia elettrica ed energia termica**, ceduta alla rete di teleriscaldamento.

Nel triennio 2021-23, grazie ai rifiuti raccolti da A.Se.R, sono stati prodotti **oltre 16,6 milioni di kWh di energia elettrica e 19,4 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 registra una crescita del 29% rispetto al 2021, mentre l'energia termica rimane sostanzialmente stabile nel triennio 2021-2023.

Energia rinnovabile prodotta da valorizzazione rifiuti



* I dati 2022 sono stati rettificati rispetto alla precedente edizione del Bilancio, grazie a una rilevazione più accurata.

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

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 consegnati gli elaborati progettuali. Gli atti di gara per l'affidamento dei lavori sono stati approvati in CdA con riserva di valutare gli attesi sviluppi normativi circa la disciplina delle CER.



4.4.3 Emissioni e lotta al cambiamento climatico

Le emissioni di Scope 1 e 2³⁶ derivanti dall'attività di A.Se.R, in linea con il core business aziendale, derivano per la quasi totalità dalla combustione dei carburanti utilizzati nei mezzi del servizio di raccolta rifiuti e sono quindi di tipo diretto (Scope 1).

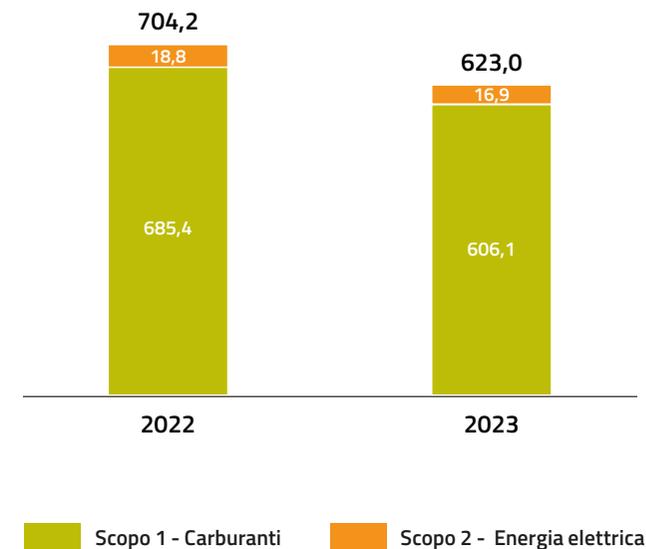
Per il calcolo delle emissioni di gas a effetto serra, sono stati presi in considerazione, in coerenza con quanto riportato nel capitolo 4.4.1, anche i consumi di carburante dei mezzi di Econord (emissioni dirette – Scope 1) utilizzati per svolgere le attività sul territorio Rhodense. A questi si aggiungono, a partire dal 2022, anche i consumi di benzina delle due auto ibride aziendali, acquistate da A.Se.R nel 2021 per sostituire i due vecchi modelli a diesel, così da migliorare le proprie performance energetiche e ridurre le emissioni in atmosfera.

Nel 2023 le emissioni di Scope 1 e 2 totali prodotte da A.Se.R sono pari a **623 tCO₂e**, dovute per la maggior parte alle emissioni dirette connesse ai mezzi di Econord (circa il 97%) e solo per il 3% alle emissioni indirette legate al consumo di energia elettrica.

L'analisi dei dati e il calcolo delle emissioni sono stati effettuati in riferimento al *GHG Protocol Corporate Accounting and Reporting Standard*³⁷.

Nel 2023 le emissioni di gas a effetto serra si sono ridotte del **12%** rispetto all'anno precedente. Le emissioni di gas ad effetto serra di A.Se.R (ed Econord) seguono evidentemente l'andamento dei consumi di energia elettrica e dei consumi di carburante, in particolare il diesel, la cui combustione d'altronde costituisce la principale fonte emissiva dell'azienda.

Emissioni GHG (tCO₂e) - Scope 1 e 2*



³⁶ 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.

³⁷ 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.

* A fronte dell'adozione di nuovi fattori di emissione, il grafico presenta i valori relativi al biennio 2022 e 2023. Il valore 2022 è stato modificato di conseguenza rispetto al Bilancio 2022 e il dato 2021 non è stato riportato in quanto non aggiornabile in modo omogeneo e confrontabile.



5 Valore economico

Numeri chiave 2023



64 mila €
utile dell'esercizio



769 mila €
margine operativo lordo



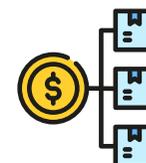
610 mila €
investimenti previsti nel nuovo
Piano per il periodo 2022-2025



11,2 mln €
valore economico
generato



10,5 mln €
valore economico distribuito,
94% del valore generato



11,1 mln €
costi della produzione



9,5 mln €
valore delle forniture



98%
forniture acquistate
sul territorio lombardo



58%
fornitori certificati



5.1 Andamento economico - finanziario

SDGs	KPI	Valore 2023
 	Margine operativo lordo	768.687 € , +17% dal 2022
 	Utile di esercizio	63.938 € , -40% dal 2022
	Investimenti previsti nel nuovo Piano investimenti per il periodo 2022-2025	610.000 €

Il settore dei servizi di gestione dei rifiuti urbani negli ultimi anni sta vivendo un momento di profondi cambiamenti. Tra questi, le importanti novità introdotte nella **normativa** e nel **regime di regolazione da parte di ARERA**.

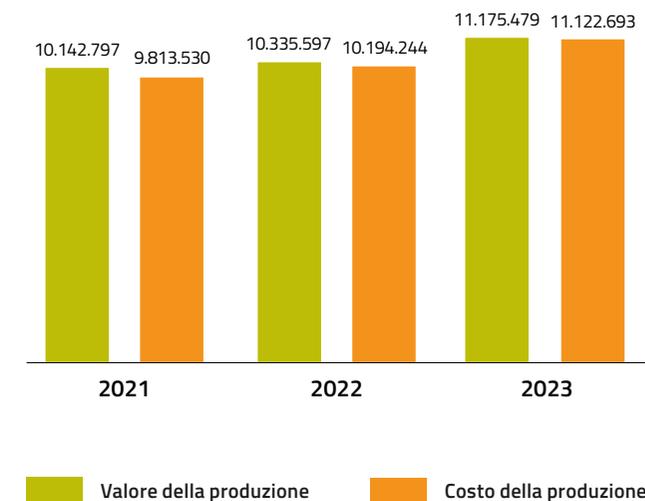
Il Bilancio 2023 si chiude con un **risultato migliore delle aspettative**, ciò pur alla luce del generale contesto macroeconomico, caratterizzato dall'aumento inflattivo e dello stratificarsi negli ultimi anni delle novità normative e regolatorie del settore, di tangibile impatto sulla operatività aziendale.

Il miglior risultato ad oggi registrato dall'Azienda è correlato prevalentemente ai **ricavi straordinari**

derivanti dalla lotta alla evasione ed elusione della TARI, elementi sui quali non si potrà ulteriormente fare affidamento per il futuro, ragione per la quale la totale copertura dei costi di gestione del servizio non potrà che essere garantita da fonti di ricavo caratteristiche, ordinarie e strutturali, che potranno essere ricomprese in un adeguamento tariffario.

Nel 2023, a fronte di un valore della produzione pari a **11,2 milioni di euro** (+10% dal 2021) e costo della produzione pari a 11,1 milioni di euro (+13% dal 2021), l'Azienda raggiunge un utile di esercizio pari a **64 mila euro** (-58% dal 2021).

Valore e Costo della produzione (€)



Conto economico	2021	2022	2023	Var % 2021-2023
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	8.785.978 €	9.421.611 €	10.090.511 €	+14,8%
Contributi in conto esercizio	237.691 €	261.035 €	277.737 €	+16,8%
Altri ricavi	1.119.128 €	652.951 €	807.231 €	-27,9%
A) Valore della produzione	10.142.797 €	10.335.597 €	11.175.479 €	+10,2%
Costi per materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	38.318 €	45.568 €	49.981 €	+30,4%
Costi per servizi	8.086.717 €	8.570.603 €	9.301.422 €	+15%
Costi per godimento beni di terzi	212.899 €	285.502 €	309.761 €	+45,5%
Costi per il personale	710.185 €	759.706 €	728.702 €	+2,6%
Ammortamenti e svalutazioni	732.304 €	514.721 €	715.900 €	-2,2%
Altri accantonamenti	0 €	0 €	0 €	-
Oneri diversi di gestione	33.107 €	18.144 €	16.927 €	-48,9%
B) Costo della produzione	9.813.530 €	10.194.244 €	11.122.693 €	+13,3%
Differenza tra valore e costi della produzione (A-B)	329.267 €	141.353 €	52.786 €	-84%
Altri proventi finanziari	6.699 €	6.703 €	72.563 €	+983,2%
Interessi e altri oneri finanziari	16.645 €	11.911 €	17.209 €	+3,4%
C) Proventi e oneri finanziari	-9.946 €	-5.208 €	55.354 €	+656,5%
Risultato ante imposte (A - B + - C + - D)	319.321 €	136.145 €	108.140 €	-66,1%
Imposte sul reddito dell'esercizio	168.154 €	29.110 €	44.202 €	-73,7%
Utile dell'esercizio	151.167 €	107.035 €	63.938 €	-57,7%

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 2023 l'indicatore è diminuito del **28%** rispetto al 2021, ma aumentato del **17%** rispetto al 2022, anno influenzato dal rinvio dei ricavi connessi agli accertamenti del 2020, come conseguenza delle tempistiche di emissione degli atti di accertamento imposte dalla legislazione emergenziale nel periodo pandemico.

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 informativo aziendale** - grazie a nuovi servizi digitali e all'ottimizzazione dei processi a

beneficio sia degli utenti sia dei livelli di produttività - e, una volta a regime, una **riduzione dei costi di gestione**.

Si presenta, di seguito, lo stato di avanzamento 2023 relativo al **Piano degli Investimenti 2022-2025**.

Progetti	Importo (€)	Stato di avanzamento 2023
Realizzazione sportello online e implementazione del nuovo sistema di ticketing	15.000 €	Gli strumenti sono stati acquisiti e sono utilizzati nella relazione con gli utenti.
Implementazione del modello di report di sostenibilità	15.000 €	Elaborata la prima matrice di materialità di A.Se.R, pubblicata insieme al Bilancio di sostenibilità 2021.
Fornitura cassonetti per la raccolta differenziata	240.000 €	Soddisfatto il fabbisogno di cassonetti per la raccolta differenziata.
Manutenzione straordinaria rete antincendio presso la Piattaforma per la raccolta differenziata nell'area di Via Sesia	117.000 €	Intervento concluso a ottobre 2022.

Per il quadriennio di riferimento (2022 - 2025) sono stati programmati i seguenti investimenti per un totale di **610.000 €**:

- fornitura di cassonetti per la raccolta differenziata - 240.000 €
- modifica del servizio di raccolta rifiuti nelle zone industriali - 170.000 €

- realizzazione di un impianto fotovoltaico presso la Piattaforma - 200.000 €

Inizialmente era stato previsto anche un investimento, di circa 1,3 milioni di euro, per la realizzazione del Centro del riuso. Per il finanziamento dell'opera è stata proposta domanda sull'Avviso

M2C.1.1 I 1.1 Linea d'intervento A - MITE (PNRR), il cui esito, reso noto nel marzo 2023, ha evidenziato la non finanziabilità del progetto a causa di esaurimento dei fondi a disposizione.

5.3 Valore economico generato e distribuito

SDGs	KPI	Valore 2023
 	Valore economico generato	11,2 milioni €
	Valore economico redistribuito agli stakeholder	10,5 milioni €

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	2021	2022	2023	Var % 2021-2023
Valore economico generato	10.149.496 €	10.342.300 €	11.248.042 €	+11%
- Ricavi	8.785.978 €	9.421.611 €	10.090.511 €	+15%
- Altri ricavi	1.356.819 €	913.986 €	1.084.968 €	-20%
- Proventi finanziari e interessi	6.699 €	6.703 €	72.563 €	+983%
Valore economico distribuito	9.417.192 €	9.827.579 €	10.532.142 €	+12%
- Fornitori	8.364.593 €	8.910.029 €	9.665.738 €	+16%
- Dipendenti	710.185 €	759.706 €	728.702 €	+3%
- Pubblica Amministrazione	174.602 €	33.948 €	49.125 €	-72%
- Azionisti	151.167 €	107.035 €	63.938 €	-58%
- Finanziatori	16.645 €	11.911 €	17.209 €	+3%
- Collettività	9.690 €	4.950 €	7.430 €	-23%
Valore economico trattenuto	732.304 €	514.721 €	715.900 €	-2%

Nel 2023 il valore economico complessivamente generato da A.Se.R è pari a **11,2 milioni di euro**, in aumento dell'11% nel triennio.

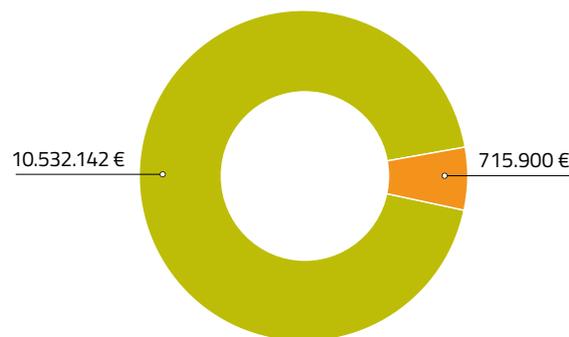
Il **94% del valore economico generato** è stato **distribuito agli stakeholder**, il **6% trattenuto in Azienda**.

Il **valore trattenuto, pari a 715.900 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 (92%) è destinata ai **fornitori**, coerentemente al modello di business dell'azienda che esternalizza la maggior parte delle attività operative.

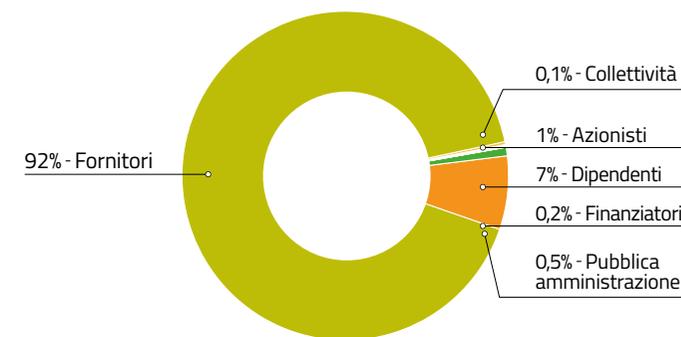
Nel 2023 A.Se.R ha **mantenuto i livelli di valore distribuito ai dipendenti** in linea con gli anni precedenti, bilanciando con una **minor distribuzione di valore per azionisti e finanziatori**.

Valore economico generato - 2023

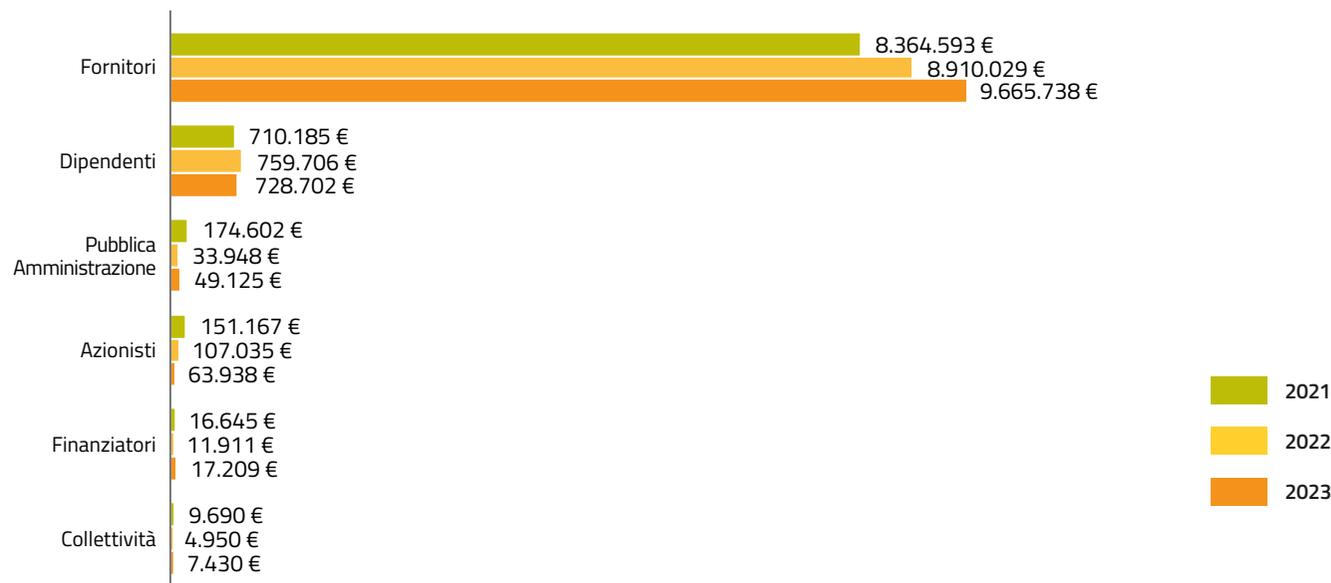


■ Valore trattenuto dall'Azienda
■ Valore distribuito agli Stakeholder

Valore economico distribuito agli stakeholder - 2023



Valore economico distribuito agli stakeholder - trend



5.4 I fornitori di A.Se.R

SDGs	KPI	Valore 2023
	Forniture provenienti dal territorio lombardo	98,2%
	Fornitori in possesso di certificazione di qualità o ambientale	58%

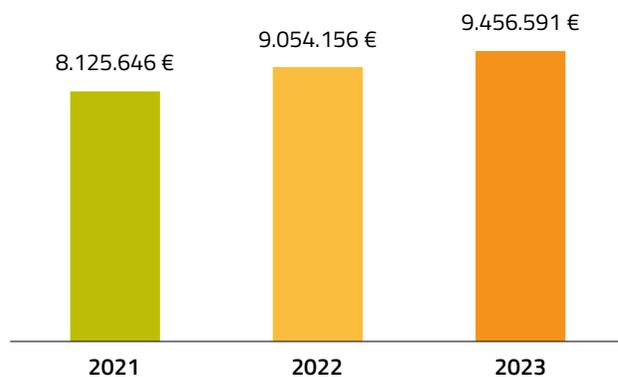
Il valore delle forniture nel 2023 è pari a **9,5 milioni di euro**, con un aumento del 16,4% dal 2021 e in costante crescita nel triennio.

L'azienda si è avvalsa per la maggior parte (98,2%) di **fornitori del territorio lombardo**.

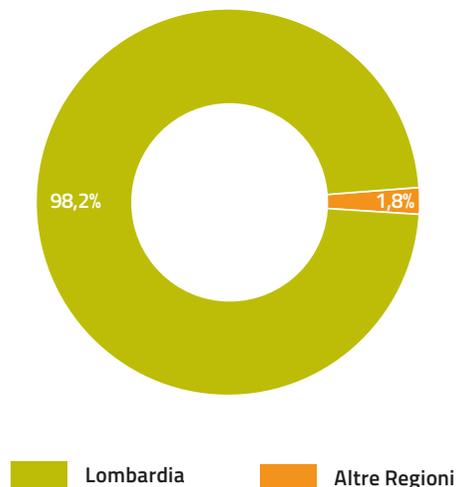
Valore forniture per provenienza geografica	2021	2022	2023
Lombardia	7.884.549 €	8.824.960 €	9.288.167 €
Altre Regioni	241.097 €	229.196 €	168.424 €
Totale	8.125.646 €	9.054.156 €	9.456.591 €



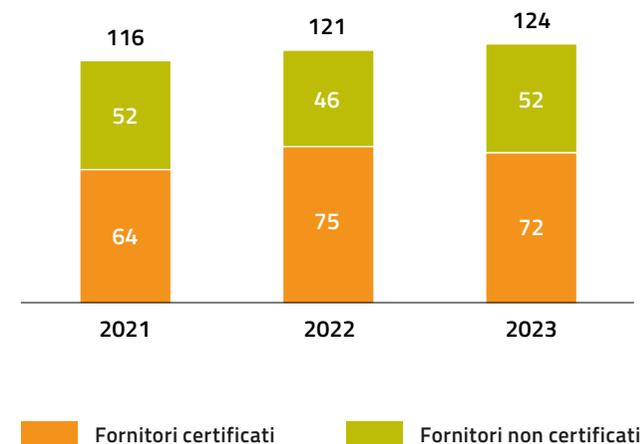
Valore delle forniture (€)



Valore forniture per provenienza geografica - 2023



Fornitori in possesso di certificazione di qualità o di gestione ambientale



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

Nel triennio 2021-2023 la percentuale di fornitori in possesso di certificazione rispetto al totale dei fornitori utilizzati da A.Se.R è cresciuta, passando

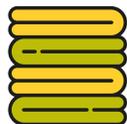
dal **55%** nel 2021 al **58%** nel 2023, con un picco del **62%** nel 2022.

A.Se.R ha da tempo predisposto³⁸ 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.

³⁸ Ai sensi del decreto legislativo 50/2016 - 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

2023 (Durata dell'affidamento 3 anni, con possibilità di rinnovo di 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 tessile³⁹, 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 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 B", che hanno la caratteristica principale di promuovere l'inclusione lavorativa di persone svantaggiate che altrimenti rimarrebbero escluse dal mercato del lavoro.

Risultati

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.

Al fine di garantire una maggior copertura sul territorio, il servizio è stato incrementato con **ulteriori 4 contenitori**.



³⁹ 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 GRI Content Index

GRI Content Index

GRI Standard	Standard	Pagina/Risposta diretta
GRI 102: Informativa Generale		
102-1	Nome dell'organizzazione	p. 2-6
102-2	Attività, brand, prodotti e servizi	p. 10-18
102-3	Localizzazione della sede principale	Rho (MI) - Via Martiri della Libertà, 4
102-4	Localizzazione delle attività	p. 11; 14
102-5	Assetto proprietario e forma legale	p. 19-23
102-6	Mercati serviti	p. 10-18
102-7	Dimensione dell'organizzazione	p. 5
102-8	Informazioni sui dipendenti e altri lavoratori	p. 50-52
102-9	Supply chain	p. 84-86
102-12	Attività esterne	p. 55-57; 86
102-14	Dichiarazione dell'alto dirigente responsabile delle decisioni	p. 2
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	p. 6-7; 20-23
102-18	Struttura di governo	p. 20-23
102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder	p. 24
102-43	Approccio all'attività di coinvolgimento degli stakeholder	p. 24-28
102-45	Entità incluse nel bilancio consolidato	A.Se.R e - in parte - anche il socio operativo Econord
102-46	Definizione del contenuto del report e del perimetro di rendicontazione	p. 3
102-48	Rettifiche alle informazioni	Consumi energetici complessivi (p. 74); Emissioni GHG (p. 76)
102-49	Modifiche nella rendicontazione	Quadro normativo (p. 19)
102-50	Periodo di riferimento della rendicontazione	2023
102-51	Data del report più recente	2022
102-52	Ciclo di rendicontazione	Annuale
102-54	Dichiarazioni sulla rendicontazione in accordo con gli Standard GRI	p. 3
102-55	GRI Content Index	p. 88-90
102-55	GRI Content Index	p. 85-86

GRI Standard	Standard	Pagina/Risposta diretta
GRI 200: Dimensione Economica		
GRI 201: Performance economica		
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	p. 82-83
GRI 203: Impatti economici indiretti		
203-1	Investimenti infrastrutturali e servizi forniti	p. 81
GRI 204: Politiche di approvvigionamento		
204-1	Proporzione di spesa a fornitori locali	p. 84-85
GRI 205: Anticorruzione		
205-2	Comunicazione e formazione su politiche e procedure in materia di anticorruzione	p. 32-33
GRI 300: Dimensione Ambientale		
GRI 302: Energia		
302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	p. 73
302-2	Energia consumata al di fuori dell'organizzazione	p. 73-74
302-4	Riduzione del consumo di energia	p. 73-74
GRI 304: Biodiversità		
304-2	Impatti significativi di attività, prodotti e servizi sulla biodiversità	p. 67-72
GRI 305: Emissioni		
305-1	Emissioni dirette di gas ad effetto serra (GHG) - Scopo 1	p. 76
305-2	Emissioni indirette di gas ad effetto serra (GHG) - Scopo 2	p. 76
305-4	Intensità delle emissioni di gas ad effetto serra (GHG)	p. 76
GRI 306: Acque reflue e rifiuti		
306-2	Rifiuti per tipologia e per metodo di smaltimento	p. 61-69
306-4	Trasporto di rifiuti pericolosi	p. 67
GRI 308: Valutazione ambientale dei fornitori		
308-1	Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali	p. 85

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

401-1	Nuove assunzioni e tasso di turnover	p. 52
-------	--------------------------------------	-------

GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro

403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	p. 54
-------	---	-------

403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	p. 54
-------	---	-------

403-9	Infortuni sul lavoro	p. 54
-------	----------------------	-------

GRI 404: Istruzione e formazione

404-1	Ore medie di formazione annuale per dipendente	p. 53
-------	--	-------

GRI 405: Diversità e pari opportunità

405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	p. 20-23; 52
-------	--	--------------

GRI 406: Non discriminazione

406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive intraprese	Nessun episodio accertato
-------	---	---------------------------

GRI 413: Comunità locali

413-1	Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locale, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo	p. 55-57
-------	---	----------

413-2	Attività con impatti negativi, potenziali e attuali significativi sulle comunità locali	p. 61-76
-------	---	----------

GRI 414: Valutazione sociale dei fornitori

414-1	Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali	p. 85-86
-------	--	----------



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

