



LA SOSTENIBILITÀ  
DI A.S.E.R IN **SINTESI**  
**2023**



## 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 traguardare 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

Questa è la sintesi del Bilancio di Sostenibilità 2023 di A.Se.R, giunto alla **quarta edizione e frutto di un percorso avviato in forma volontaria, con l'obiettivo di misurare e comunicare il valore sociale, ambientale ed economico prodotto per stakeholder e territorio.**

Il documento è elaborato secondo il metodo Refe - Rendersi conto per rendere conto® e articolato in 5 sezioni:

- Identità e governance
- Sostenibilità, etica e integrità
- Valore sociale
- Valore ambientale
- Valore economico



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.

## La nostra 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.



**Raccolta  
rifiuti**



**Applicazione e  
riscossione TARI**



**Spazzamento**



**Igiene urbana**

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.



## I valori che ci guidano

### 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.

### Professionalità, gentilezza e cortesia



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

### 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.

### 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.

## 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.

## 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.

## 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.

## I numeri chiave di Rho

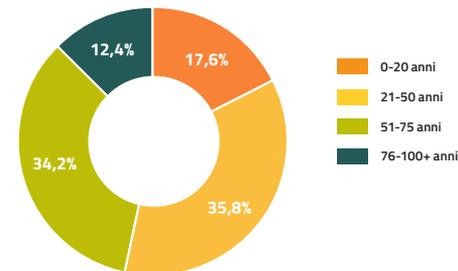
Il Comune di Rho, situato nell'hinterland milanese, è la **quinta cittadina più popolosa della provincia di Milano**. Fin dall'800 si caratterizza come area fortemente industrializzata.

Oggi è conosciuta in particolare per la presenza della **Fiera di Milano**, uno dei poli

fieristici più grandi d'Europa e che rappresenta uno spazio di scambio e d'incontro, luogo dei maggiori appuntamenti fieristici, congressi ed eventi internazionali.

Sul territorio, a febbraio 2024, si contano **più di 4.350 imprese attive** che occupano in media **20.281 addetti** ogni anno.

Popolazione servita per età



**22,32** km<sup>2</sup>  
di estensione  
territoriale

**50.827**  
abitanti

**2.280**  
abitanti per km<sup>2</sup>

**8.934** alunni/e  
nelle scuole<sup>1</sup>

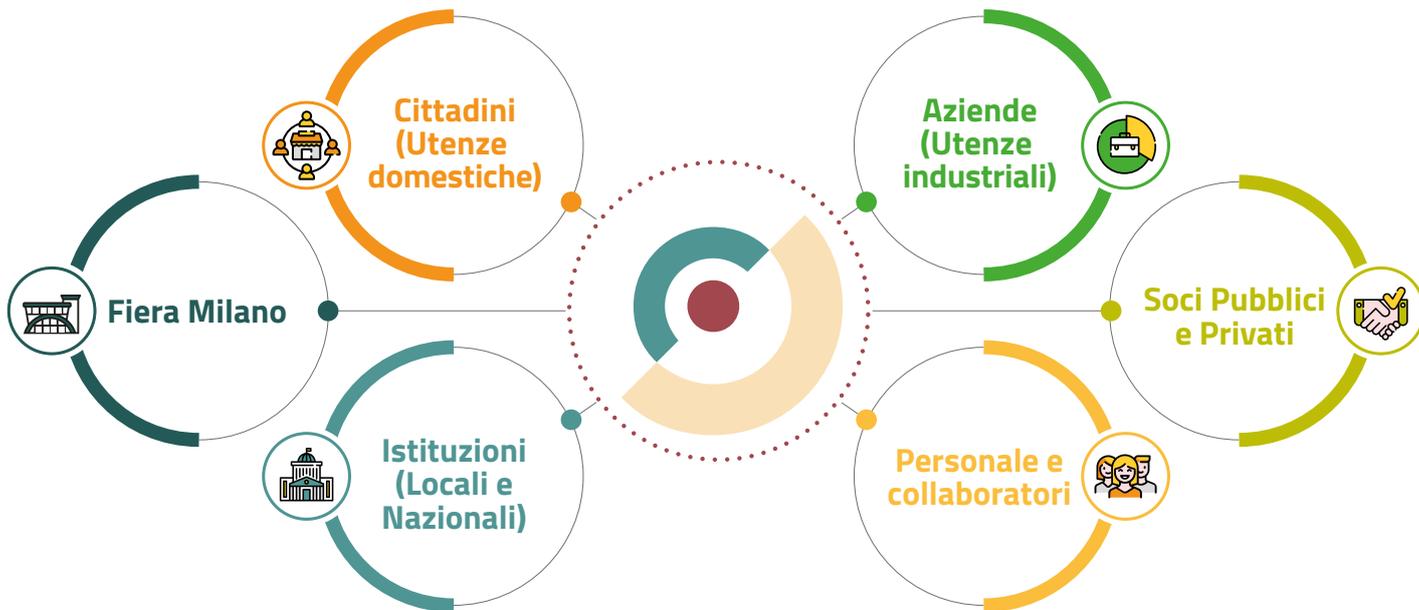
**71%** livello  
di occupazione

**24.215 €**  
reddito pro capite<sup>2</sup>

**459 mila**  
m<sup>2</sup> l'estensione  
del polo fieristico

**4,5 mln** visitatori  
annui medi  
alla Fiera di Rho

# I nostri stakeholder



## Percorso di sostenibilità

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

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

In una logica di crescita progressiva del processo di rendicontazione, nella seconda edizione del Bilancio è stato realizzato il primo coinvolgimento degli stakeholder per definire i temi di sostenibilità più significativi per A.Se.R., ovvero i temi che hanno un impatto – diretto e indiretto – sulla capacità dell'Azienda di generare e preservare valore sociale, ambientale ed economico nel presente e nel futuro.



## 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.





# Valore sociale

## I 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



**83%**

tasso di soddisfazione del servizio  
di raccolta e spazzamento



**2.546**

segnalazioni ricevute e gestite,  
0,06 per utenza attiva



**791**

accessi allo  
Sportello Online



**13**

dipendenti, il 100% a  
tempo indeterminato



**100%**

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



**0**

infortuni  
registrati

## I NOSTRI PRINCIPALI PROGETTI



### Servizi e comunicazioni sempre più facili e digitali

Negli ultimi anni abbiamo investito per sviluppare numerosi canali digitali al servizio dei nostri utenti:

- il **sito web aziendale** - con veste grafica in continuità con il sito istituzionale del Comune di Rho
- lo **Sportello ONLINE** accessibile tramite SPID
- il **sistema di firma remota FEA**
- il **Portale PagoPA**
- un **sistema strutturato di invio delle fatture TARI** tramite email e app dedicata.

Stiamo lavorando per digitalizzare processi e sistemi interni, aumentando i livelli di sicurezza delle nostre banche dati.

Nel corso del 2023 abbiamo adottato un **nuovo sistema di ticketing** per il monitoraggio degli indici di qualità tecnica e contrattuale introdotti da ARERA e proseguono, le attività di **dematerializzazione degli archivi** dei documenti contabili e fiscali, in coerenza con le Linee Guida emanate dall'Agenzia per l'Italia Digitale.



Da oggi basta un click.

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

Richiedi la fattura via e-mail.





## Promuovere la cultura della legalità

Cooperiamo con l'Amministrazione comunale di Rho nella **promozione e diffusione della cultura della legalità**, supportando la realizzazione di una serie di iniziative – tra cui quelle che riguardano il gioco d'azzardo patologico e il contrasto alle mafie – rivolte agli studenti delle scuole rhodensi e alla cittadinanza in generale.

Due le iniziative più significative: una **mostra** dedicata al magistrato Rosario Livatino e lo **spettacolo teatrale** "La mia mafia presentata ai bambini".



## La raccolta dei rifiuti tessili come leva di inclusione sociale

Nell'ottica di promuovere il riuso dei materiali, l'integrazione sociale e l'inclusione delle persone fragili, abbiamo affidato il servizio di raccolta differenziata della frazione tessile a **soggetti qualificati del terzo settore che hanno nella propria mission una particolare attenzione proprio all'inclusione lavorativa di persone svantaggiate, che altrimenti rimarrebbero escluse dal mercato del lavoro.**

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 nei periodi ordinari, incrementato a due volte a settimana nel periodo del cambio stagione.

Attualmente, sul territorio comunale sono presenti **36 contenitori stradali**, di cui 4 aggiunti nel 2023.



# Valore ambientale

## I numeri chiave 2023



**30,3 mln kg**  
di rifiuti raccolti



**70,8%**  
di raccolta  
differenziata



**99,99%**  
rifiuti recuperati



**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



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



**8.295 GJ**  
consumi energetici  
complessivi



**54,7 mila kWh**  
energia elettrica  
consumata



**623 tCO<sub>2</sub>e**  
emissioni totali  
di gas effetto serra

## I NOSTRI PRINCIPALI PROGETTI



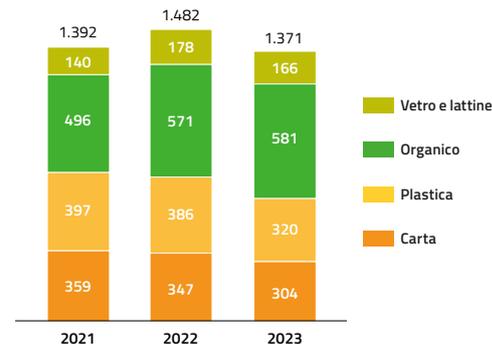
### Supportiamo una corretta raccolta differenziata

I cassonetti sono forniti da A.Se.R in comodato d'uso gratuito a tutti i cittadini per una corretta raccolta differenziata. A partire dalla seconda metà del 2024 abbiamo consegnato **nuovi cassonetti colorati di materiale riciclato**. I contenitori hanno il corpo grigio e il coperchio colorato identificativo della tipologia di rifiuti da conferire:

-  bianco = carta
-  giallo = plastica
-  marrone = organico
-  blu = vetro

Inoltre, in accordo con l'Amministrazione Comunale, dal 2023 abbiamo realizzato sulle principali piattaforme digitali e sul periodico comunale una **campagna** rivolta ai cittadini per sensibilizzarli sulle corrette modalità di conferimento degli **imballaggi in materiali compostabili**.

Cassonetti per la raccolta consegnati



### Diamo più valore alla raccolta della plastica pregiata (PET)

Grazie ai **due eco-compattatori nei quali i cittadini possono conferire le bottiglie in PET** riusciamo, da un lato, a garantire una plastica da riciclare più pulita e di maggiore qualità, dall'altro a sostenere la cittadinanza con uno sconto proporzionale alle bottiglie consegnate, sulla tariffa rifiuti oppure con buoni per l'acquisto di alcuni prodotti nella farmacia comunale di piazza Chiesa a Terrazzano.

I partner del progetto sono: Farmacia comunale di piazza Chiesa a Terrazzano, Econord SpA e Sielco.



## Una piattaforma ecologica più grande e più funzionale

Inaugurata nel 2017, la **piattaforma ecologica è più grande e più funzionale** delle precedenti ed è destinata ad accogliere i cittadini per **il conferimento dei rifiuti che non vengono gestiti nell'ordinario servizio di raccolta**, come gli ingombranti, i RAEE (Rifiuti di Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche), gli sfalci di potatura e il cartongesso.

La **piattaforma con una superficie di 7.200 m<sup>2</sup>** per un volume autorizzato di oltre **1.000 mc** e un bacino di utenza di oltre **50.000 residenti**, ha raggiunto un elevato grado di **automazione** e di **sicurezza** con accesso differenziato per cittadini e operatori della logistica, con un **sistema automatizzato di lettura della carta dei servizi**, che consente la verifica dei requisiti per l'accesso e un **sistema di videosorveglianza** che verifica anche eventuali rifiuti non consentiti.

A **settembre 2022** si è concluso l'intervento per il **miglioramento della rete antincendio**.

Nel 2023 è stata completata la progettazione di un **impianto fotovoltaico** anche in funzione del potenziale sviluppo di una Comunità di Energia Rinnovabile (C.E.R.).



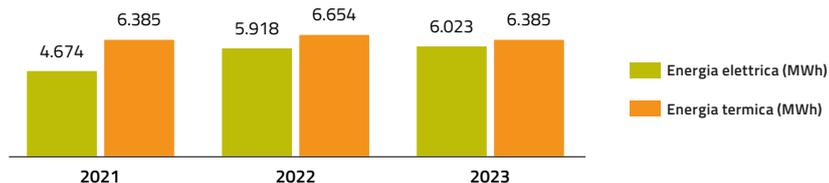


## Sempre più energia rinnovabile grazie al termovalorizzatore

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, si stima siano stati generati **oltre 16,6 milioni di kWh di energia elettrica (+29% dal 2021)** e **19,4 milioni di kWh di energia termica**.

Energia rinnovabile prodotta da valorizzazione rifiuti



## Puntiamo sulla bioplastica compostabile

La bioplastica compostabile è un'**alternativa sostenibile alla plastica sintetica tradizionale**. Infatti, la bioplastica compostabile rende i cicli di vita dei prodotti più sostenibili, favorendo un'economia circolare.

La campagna di sensibilizzazione sul corretto conferimento della bioplastica compostabile, in partnership con il Comune di Rho, Junker e Biorepack - consorzio al quale A.Se.R ha aderito nel 2023 per il recupero e la valorizzazione degli imballaggi in plastica compostabile - è stata diffusa sul sito istituzionale di A.Se.R e del Comune di Rho, oltre che sui social e sul periodico comunale.

# Valore economico

## I 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





Consulenza di progetto a cura di

**Refe**  
Strategie di sviluppo sostenibile

RENDERSI  
PER  
REN  
DERE  
CONTO

 **ASER**  
qualità | impegno | continuità