





Il Report Integrato 2021 di AMAGA è stato realizzato con la consulenza tecnico-metodologica di Mixura

[www.mixura.com](http://www.mixura.com)



Per qualsiasi informazione e approfondimento in merito ai contenuti del Report Integrato vi invitiamo a rivolgervi alla seguente mail:

[sustainability@amaga.it](mailto:sustainability@amaga.it)

## Indice

<b>Lettera agli Stakeholder</b>	<b>7</b>
<b>Guida alla lettura</b>	<b>9</b>
<b>0.1 Identità e contesto operativo</b>	<b>11</b>
Chi siamo	11
Mission	11
Vision	11
Valori identitari	12
Contesto di Riferimento	13
Highlights	14
La Storia	15
I servizi offerti	16
<b>0.2 Governance</b>	<b>19</b>
Organi di Governance	19
Assetto societario	20
Organigramma aziendale	22
Modello Organizzativo ex 231/2001 e Organismo di vigilanza	24
Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza	24
Il Codice etico di AMAGA	25
<b>0.3 Business Model e Analisi dei Rischi &amp; Opportunità</b>	<b>26</b>
Modello di Business	26
Gestione dei Rischi e delle Opportunità	29
<b>0.4 Strategia per la Creazione di Valore</b>	<b>31</b>
Stakeholder Engagement e Matrice di Materialità	31
<b>0.5 Risultati 2021</b>	<b>35</b>
Capitale Economico - Finanziario	36
Capitale Produttivo	42
Capitale Sociale - Relazionale	51
Capitale Organizzativo	61
Capitale Umano	65
Capitale Naturale	71
<b>0.6 Prospettive Future</b>	<b>79</b>
Uno sguardo verso il futuro	79
Gli SDGs dell'Agenda ONU 2030	83

## Lettera agli Stakeholder

Cari Stakeholder,

AMAGA nel 2021 ha presentato il suo primo Report Integrato (relativo all'anno 2020) con la volontà di offrire uno strumento che rappresenta da un lato la sua identità e il suo ruolo, evidenziando contestualmente i risultati raggiunti, e dall'altro offre indicazioni sugli sviluppi futuri dell'Azienda.

Il 2021 è stato un anno importante per AMAGA che ha raggiunto alcuni degli obiettivi che si era proposta sia sul fronte esterno del mercato di riferimento, che su quello interno dell'organizzazione aziendale.

Sul fronte esterno abbiamo avuto due driver chiave che ci hanno orientato: ampliamento territoriale e partnership.

Rispetto alla dimensione territoriale AMAGA è storicamente una Utility di riferimento per i Comuni soci e per il contesto in cui opera: compiuti i 45 anni di età ha visto una sua ampia e proficua trasformazione

sia rispetto ai servizi erogati che ai territori serviti.

L'Azienda, infatti, persegue da tempo l'obiettivo di ampliare la compagine societaria nell'intento di posizionarsi sul territorio come strumento flessibile per la risposta ai reali bisogni di servizi delle pubbliche amministrazioni e mettere a fattor comune esperienze e capacità consolidate nel settore dei servizi ambientali ed energetici.

Per quanto riguarda la dimensione territoriale, la volontà di operare su di un perimetro più ampio costituisce un'opportunità per attrarre maggiori risorse in un momento storico come l'attuale ove gli investimenti in campo energetico e ambientale costituiscono un'ineludibile necessità. E dove la possibilità di sviluppare e consolidare rapporti di partnership con altre imprese pubbliche e private è essenziale al fine di ampliare la gamma dei servizi offerti, ma soprattutto per porre le basi dello sviluppo di modelli operativi variabili in funzione dei bisogni del territorio.

Collaborazioni ampie (nel senso di territori serviti e di imprese coinvolte) hanno iniziato già nel corso del 2021 a costituire una maggiore opportunità anche per l'accesso ai finanziamenti, in quanto la logica attuale è quella proprio di privilegiare progetti sovra-territoriali e di ampio respiro che permetterà un più sostenibile sviluppo delle reciproche potenzialità. In questa ottica ad AMAGA sono stati riconosciuti come finanziabili progetti per due Comuni (Abbiategrasso e Zibido San Giacomo) pari ad un ammontare complessivo di circa € 5.000.000.



Rispetto allo sviluppo della dimensione territoriale, il 2021 ha visto AMAGA concretizzare l'obiettivo di perfezionare la cessione di quote da parte del Comune di Abbiategrasso, socio di maggioranza, in favore di un nuovo socio, il Comune di Bareggio, che dal 2022 ha affidato ad AMAGA i servizi di Igiene ambientale ed Efficientamento energetico.

Nel corso dello stesso esercizio sono state avanzate richieste formali di acquisizione di quote da parte di altri due Comuni (Albairate e Castano Primo) che nel 2022, in seguito alle procedure di cessione di quote da parte del Socio di maggioranza procederanno all'affidamento dei servizi di Igiene ambientale ed Efficientamento energetico.

Merita una menzione anche la partnership sviluppata con S.a.s.o.m. (Società Ambiente del Sud-Ovest Milanese) che ha prodotto nel 2021 un affidamento diretto da parte di quest'ultima ad AMAGA, per la realizzazione di un progetto di attivazione del servizio di tariffa puntuale nei Comuni di Zibido San Giacomo, Vermezzo con Zelo e Gudo Visconti. Si tratta di un percorso innovativo e sperimentale di cui si stanno vedendo i risultati significativi in questi primi mesi dell'anno.

La collaborazione tra imprese ha portato ad un'altra altrettanto significativa operazione di costituzione di un RTI tra AMAGA, Cap Holding e ASM Magenta che ha prodotto la presentazione di un PPP per l'efficientamento energetico e idrico presso il Comune di Zibido San Giacomo.

A sostegno di questa linea di sviluppo esterno AMAGA è impegnata in uno sforzo continuo di rinnovamento dell'organizzazione, attraverso la copertura del turnover, l'inserimento mirato di professionalità in grado di migliorare la capacità di leggere e interpretare i segnali di cambiamento provenienti dall'esterno, in termini di richieste di nuovi servizi, ma anche di nuove potenziali offerte, formazione continua e collaborazioni con Atenei. Riprendendo quindi le linee programmatiche enunciate lo scorso anno si vuole con questo documento dare atto della capacità di realizzare gli obiettivi posti e dove occorra definire e argomentare eventuali cambiamenti di prospettiva e d'azione.

Continuerà, dunque, lo sforzo di innovazione attraverso progetti in collaborazione con altri attori del territorio, avendo come focus il soddisfacimento dei principi dell'economia circolare, partendo dalla messa a frutto degli investimenti presso l'Ecocentro e la relativa modifica dell'autorizzazione.

Seguendo la volontà di intercettare e se possibile anticipare i bisogni, AMAGA si impegna con costanza ad adeguare il proprio campo d'azione alle istanze del territorio, proponendosi di essere strumento di innovazione e qualità nei servizi delle pubbliche amministrazioni locali, sia sviluppando al meglio l'applicazione delle tecnologie digitali, sia collaborando con altre imprese del territorio con particolare attenzione ai temi dell'equità e della trasparenza.

## Guida alla lettura

AMAGA pubblica volontariamente il **secondo Report Integrato** con l'obiettivo di illustrare in che modo l'Azienda si impegna a creare valore in senso ampio e diversificato non solo nel breve ma anche nel medio e lungo periodo per tutti gli stakeholder.

Il concetto "esteso" di creazione di valore si riferisce a tutti quei risultati rilevanti ai fini della **competitività** (ad esempio in termini di sviluppo del know how, competenze e senso di appartenenza delle persone, cura del cliente e dei territori, impegni per la tutela dell'ambiente) ma che non trovano sufficienti riscontri nei tradizionali strumenti di reporting civilistico.

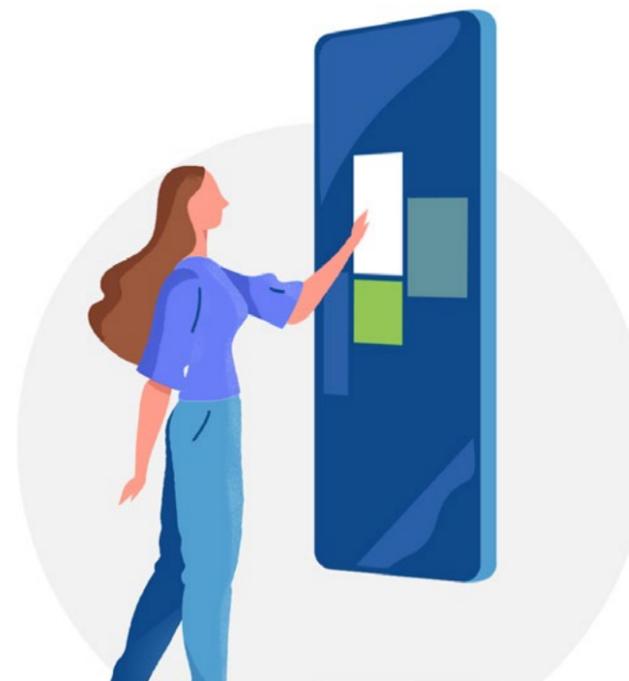
Il Report Integrato di AMAGA, in linea con le evoluzioni del reporting a livello internazionale, è elaborato in coerenza con il nuovo International <IR> Framework emanato nel gennaio 2021 dall'International Integrated Reporting Council (IIRC) e utilizza un set di indicatori, selezionati tra quelli proposti dai GRI Standards 2016. Il perimetro di rendicontazione si riferisce **all'esercizio fiscale 2021** (1/01/2021 - 31/12/2021) e ai servizi erogati direttamente da AMAGA.

Si è inoltre ritenuto necessario inserire all'interno del Report Integrato informazioni giudicate di particolare rilevanza riguardanti alcuni fatti avvenuti dopo la chiusura dell'esercizio e fino alla data di pubblicazione di questo documento.

Le principali fonti dei dati e delle informazioni riportate nel Report Integrato sono:

- Sistemi gestionali e contabili aziendali;
- Sistema di Gestione aziendale per la Qualità certificato secondo lo standard ISO9001;
- Informazioni e dati forniti dai singoli responsabili di processo (Data Owner).

Il Report è disponibile in formato digitale all'interno del sito web aziendale [www.amaga.it](http://www.amaga.it) e, coerentemente con i principi di sostenibilità ambientale, è stato stampato in numero ridotto di copie.





## 0.1 Identità e contesto operativo

### Chi siamo

AMAGA (Azienda Multiservizi Abbiatense Gestioni Ambientali) è una società multiservizi che opera sul territorio di Abbiategrasso e su quello di alcuni Comuni del circondario.

L'Azienda, nata nel 1977, mette a disposizione la propria competenza ed esperienza nell'ambito di differenti tipologie di servizi:

#### **Servizi igiene ambientale**

*(raccolta rifiuti, gestione ecocentro, servizio neve e pulizia strade);*

#### **Gestione tariffa rifiuti**

#### **Servizi per l'efficienza energetica**

#### **Gestione verde pubblico**

#### **Servizi cimiteriali**

#### **Gestione farmacie comunali**

#### **Distribuzione gas**

#### **Supporto partecipazione bandi di finanziamento**

### MISSION

*Dal 1977 rispondiamo ai bisogni della Comunità attraverso un presidio costante sul territorio, che si sviluppa in servizi per la tutela dell'ambiente e per la cura del cittadino.*

### VISION

*Essere attore propositivo di partnership sul territorio per favorire un sistema di gestione dei servizi al cittadino orientato all'innovazione, alla durabilità e alla tutela dell'ambiente di pregio in cui opera.*

## Valori identitari

### Cooperazione:

siamo una squadra e, come tale, gestiamo le attività di tutti i giorni e quelle straordinarie. Perseguiamo un approccio improntato alla massima condivisione possibile delle informazioni, che sono gli elementi intangibili che consentono di portare a termine con successo ogni progetto. Allo stesso modo, condividiamo le responsabilità sulla base degli ambiti di competenza di ciascuno di noi, in un sistema organico di reciproco supporto e sviluppo continuo.

### Orgoglio professionale e senso di appartenenza:

ogni giorno viviamo la nostra squadra, fieri di farne parte e di partecipare attivamente al suo successo. La nostra soddisfazione è legata all'impatto positivo che ciascuno di noi apporta alla mission aziendale, che si traduce nel miglior servizio possibile per il cittadino. È forte in noi il senso di appartenenza ad un gruppo di persone unite, capace di erogare servizi di qualità.

### Flessibilità:

tutti i servizi impongono a chi li gestisce una grande flessibilità. La nostra forza più grande è proprio la capacità di adattarci a tutte le situazioni e le condizioni che si possono manifestare. La flessibilità ci consente quindi di servire il territorio in ogni momento, a prescindere da possibili ostacoli o mutamenti improvvisi del contesto, mantenendo al contempo gli standard di sicurezza e tutela per le nostre persone.

### Dedizione:

siamo dedicati al lavoro, al territorio e ai cittadini. Ciò significa moltiplicare la motivazione, l'entusiasmo e l'impegno che mettiamo ogni giorno nelle nostre attività.

### Centralità delle persone:

ogni squadra si allena, diventa più forte, sviluppa le sue competenze e ottiene risultati sempre migliori. Per questo motivo, crediamo nello sviluppo delle persone a 360°, consci che è dalle persone che le aziende devono partire per migliorarsi ed evolvere. La formazione continua, che passa attraverso percorsi di sviluppo e dal confronto con l'esterno, è un caposaldo della nostra identità valoriale: è nel nostro DNA.

### Innovazione:

lavoriamo ogni giorno per individuare modalità sempre più efficaci di erogazione di servizi innovativi.

# Contesto di Riferimento

AMAGA eroga i propri servizi sul territorio di Abbiategrasso e su quello di alcuni Comuni del circondario, operando nel mercato regolato delle Utilities.

Le Utilities, o "servizi di pubblica utilità", indicano quei tipi di servizi volti a soddisfare necessità così ampiamente sentite da poter essere considerate proprie di una collettività: si fa riferimento, ad esempio, alla distribuzione di energia elettrica, acqua, gas, gestione dei rifiuti. Le Aziende che si occupano dell'erogazione di servizi di pubblica utilità, come AMAGA, hanno il compito di garantire un servizio fondamentale per la vita dei territori in cui operano e sono, quindi, chiamate a rispettare una serie di standard qualitativi e quantitativi.

La qualità di vita dipende direttamente da tali servizi e il legislatore, nel corso del tempo, è intervenuto in modo strutturato al fine di garantire un livello omogeneo di servizio all'interno del territorio nazionale. Con la legge n. 481 del 1995 è stata istituita l'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA), il soggetto che svolge attività di regolazione e controllo nei settori dell'energia elettrica, del gas naturale, dei servizi idrici, del ciclo dei rifiuti e del telecalore. ARERA opera

come un'autorità amministrativa indipendente per garantire la promozione della concorrenza e dell'efficienza nei servizi di pubblica utilità, al fine di tutelare gli interessi di utenti e consumatori.

Nell'espletamento delle sue funzioni, ARERA armonizza gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti come AMAGA con obiettivi generali di carattere sociale, di tutela ambientale e di uso efficiente delle risorse. ARERA esercita attività consultiva e di segnalazione al Governo e al Parlamento nelle materie di propria competenza, anche ai fini della definizione, del recepimento e della attuazione della normativa comunitaria. AMAGA opera, quindi, all'interno di un mercato regolamentato, le cui regole operative sono definite direttamente dal decisore pubblico tramite i suoi organici specifici.

Le Utilities rappresentano in Italia un settore strategico per il contributo al Paese in termini di fatturato complessivo prodotto, pari a 42 miliardi di Euro, e di occupati diretti, pari a 130mila, oltre all'indotto che esse creano. La peculiarità del Settore ha una strategicità aggiuntiva che va oltre il valore economico aggregato; la gestione dei servizi essenziali, infatti, rappresenta per i cittadini un fattore determinante per la loro qualità della vita.



# Highlights 2021

	HIGHLIGHTS 2020	HIGHLIGHTS 2021
<b>Valore della Produzione</b>	10.838.419 Euro	<b>11.654.578 Euro</b>
<b>Valore Aggiunto Distribuito</b>	5.419.083 Euro	<b>5.722.991 Euro</b>
<b>EBITDA</b>	1.272.955 Euro	<b>1.345.457 Euro</b>
<b>Certificazioni</b>	UNI EN ISO 9001:2015 UNI CEI 11352:2014 UNI EN ISO 50001:2018	<b>UNI EN ISO 9001:2015 UNI CEI 11352:2014 UNI EN ISO 50001:2018 UNI EN ISO 14001:2015</b> <small>Attestazione SOA Regolamento (CE) n°2015/2067 e 304/2008 - DPR n°146/18 - D.M. n°9 del 29/01/2019, ai sensi dell'Art. 4 del D.P.R. n°146/2018</small>
<b>Dipendenti</b>	90	<b>89</b>
<b>Indice sintetico di Customer Satisfaction</b>	97,2%	<b>97,55%</b>
<b>Fornitori Qualificati</b>	1.234	<b>1.190</b>
<b>Indotto originato nel territorio Abbiatense e Provincia di Milano</b>	3.748.793,13 Euro	<b>3.272.635 Euro</b>
<b>Rifiuti Raccolti</b>	16.031.815 Kg	<b>16.600.520 Kg</b>
<b>Aree Verdi</b>	4.282.643 mq	<b>4.059.074,5 mq</b>
<b>Interventi su Centrali Termiche</b>	304	<b>537</b>
<b>Interventi su Caldaie</b>	131	<b>147</b>
<b>Contatti Sportello</b>	7.205	<b>8.349</b>
<b>Rifiuti abbandonati raccolti</b>	179.787 Kg	<b>224.920Kg</b>
<b>Energia elettrica</b>	51.397 kWh	<b>55.569 kWh</b>

## 0.1 Identità e contesto operativo

# La Storia

## 1977

*AMAGA nasce per occuparsi del servizio di distribuzione e vendita del gas.*

## 1983

*AMAGA acquisisce in concessione dal Comune di Abbiategrasso il servizio di gestione dell'acquedotto comunale.*

## 1997

*Il Comune di Abbiategrasso affida ad AMAGA anche la gestione dell'impianto di depurazione comunale.*

## 2000

*Il Comune di Abbiategrasso affida ad AMAGA la gestione delle reti fognarie.*

## 2002

*In ottemperanza alle norme di legge AMAGA viene trasformata in Società per Azioni, da questo momento inizia un processo di continua modifica della Società sia dal punto di vista della struttura, che dei servizi erogati. A partire dal 2002, ha inizio un decennio in cui AMAGA esce gradualmente dai settori storici gestiti e acquisisce la gestione di altri servizi pubblici e strumentali.*

## 2005

*Viene costituita la società controllata Navigli Ambiente S.r.l. per la gestione dei servizi pubblici locali.*

## 2006

*Nasce AMAGA Energia e Servizi S.r.l., società controllata da AMAGA, dedicata alla gestione dei così detti servizi strumentali.*

## 2014

*AMAGA esce definitivamente dagli originari e storici settori di gestione di servizi in rete, gas e acqua, mantenendo la gestione dei servizi pubblici locali e dei servizi strumentali. A partire dallo stesso anno stipula i primi contratti energia e acquisisce la qualifica di E.S.Co. (Energy Service Company).*

## 2016

*Con l'entrata in vigore del Testo Unico sulle società a partecipazione pubblica AMAGA, approfittando del nuovo quadro normativo che introduce il superamento del così detto oggetto esclusivo per aziende di servizi pubblici e aziende di servizi strumentali, ingloba con una fusione per incorporazione la controllata AMAGA Energia e Servizi S.r.l.*

## 2019

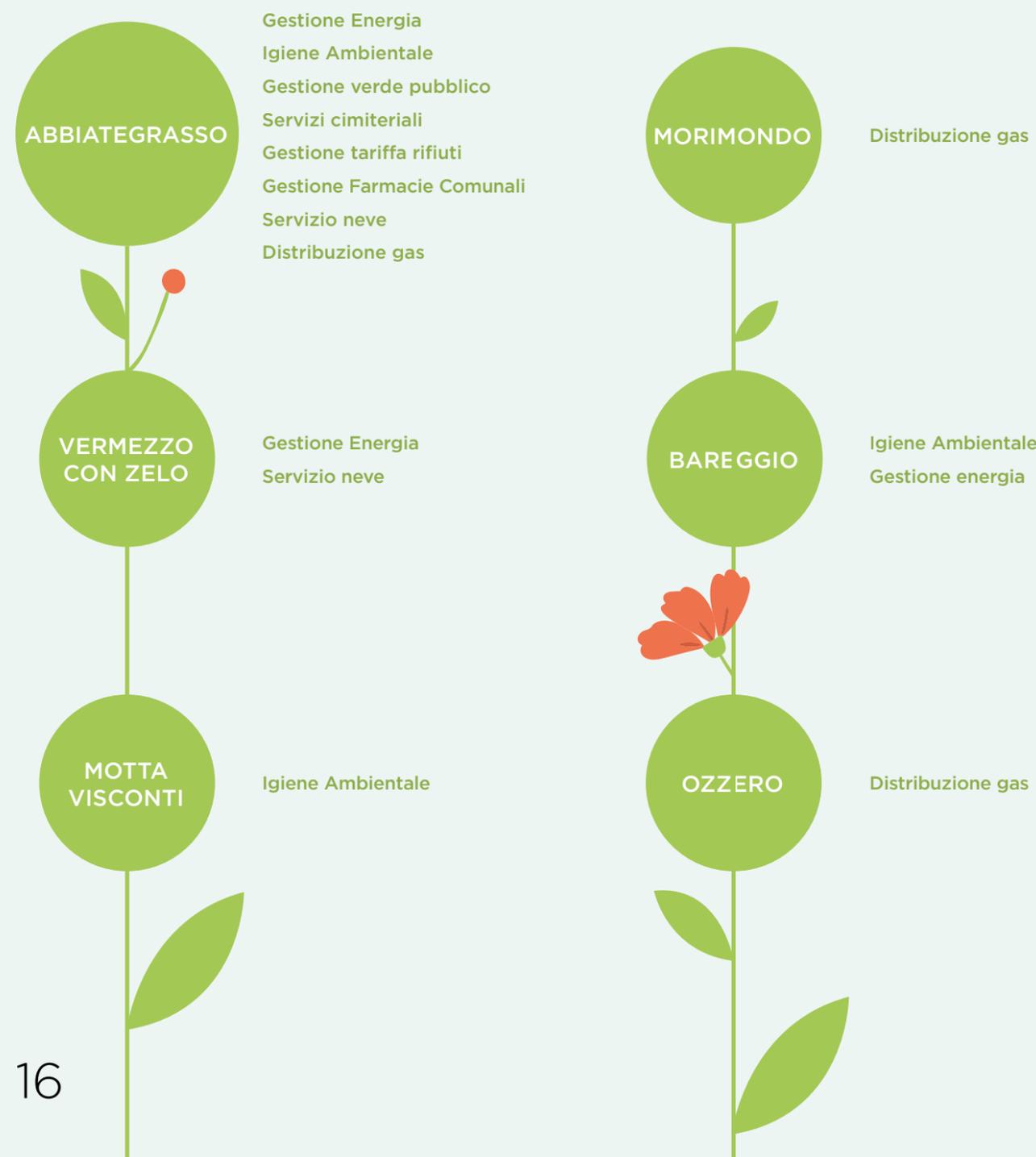
*AMAGA ingloba con una fusione per incorporazione la controllata all'80% Navigli Ambiente S.r.l., acquisendo come nuovo socio, con una quota del 1,41%, il Comune di Motta Visconti.*

## 2021

*AMAGA acquisisce come nuovo socio il Comune di Bareggio, con una quota dello 0,87%.*

## I Servizi Offerti

AMAGA eroga molteplici servizi a Comuni Soci e a Comuni presenti sul territorio lombardo direttamente o attraverso contratti di servizio alla partecipata.



Le competenze e l'esperienza di AMAGA si concretizzano nell'erogazione di:

### SERVIZI DI IGIENE AMBIENTALE

Dalla raccolta dei rifiuti e gestione dell'Ecocentro, alla pulizia delle strade e servizi di spazzamento neve.

### GESTIONE TARIFFA RIFIUTI

Dalla riscossione della TARI alla gestione del rapporto con gli utenti, passando per l'implementazione di sistemi di tariffazione puntuale.

### SERVIZI PER L'EFFICIENZA ENERGETICA

Con un focus particolare sull'efficientamento energetico di centrali termiche a combustibile liquido o solido, lavori di riqualificazione impiantistica, messa in sicurezza degli impianti e gestione degli stessi.

### GESTIONE VERDE PUBBLICO

Garantendo un servizio di manutenzione ordinaria e straordinaria delle aree verdi.

### SERVIZI CIMITERIALI

Garantendo un servizio di manutenzione ordinaria e straordinaria delle aree cimiteriali.

### GESTIONE FARMACIE COMUNALI

Con due presidi sul territorio, rispondendo con efficienza e professionalità ai bisogni di salute e benessere dei cittadini.

### DISTRIBUZIONE GAS

Erogando prestazioni strumentali e accessorie a supporto del servizio di distribuzione del gas assunto dalla partecipata Aemme Linea Distribuzione.

### SUPPORTO PARTECIPAZIONE BANDI DI FINANZIAMENTO

Offrendo servizi di consulenza finalizzata alla partecipazione a bandi per il finanziamento di investimenti pubblici.



## 0.2 Governance

Il modello organizzativo adottato da AMAGA rispecchia il cosiddetto modello "in house" per la gestione dei servizi pubblici locali nonché dei beni e delle funzioni o servizi strumentali che rispondono a quanto previsto dalla normativa interna e Comunitaria.

Ai sensi del Dlgs 175/2016, Testo Unico sulle società a partecipazione pubblica, la società è soggetta a Controllo Analogico Congiunto da parte dei suoi stessi soci, al fine di garantire l'espressione di forme di indirizzo e controllo unitarie. In questo modo, viene assicurata da parte di tutti i Comuni Soci Azionisti l'esercizio di un'effettiva e determinante influenza rispetto agli indirizzi strategici e alle decisioni rilevanti della società.

### Organi di Governance

#### Assemblea dei Soci Azionisti

L'Assemblea, regolarmente costituita, rappresenta l'universalità degli azionisti: il Comune di Abbiategrasso (97,66% del capitale sociale), il Comune di Motta Visconti (1,41%), il Comune di Bareggio (0,87%) e il Comune di Vermezzo con Zelo (0,05 %).

#### Consiglio di Amministrazione

Dal 26 giugno 2020, l'Azienda è amministrata da un Consiglio di Amministrazione composto da cinque membri: il dott. Piero Bonasegale con l'incarico di Presidente, il dott. Jonathan Vittorio Albanese, la dott.ssa Chiara Bardazzi, la dott.ssa Caterina Ibba e il dott. Andrea Ranzani.

Nel corso del 2021, il Consiglio d'Amministrazione si è riunito 10 volte (05/02, 05/03, 30/03, 20/04, 05/05, 20/07, 05/08, 07/10, 11/11, 22/12).

#### Collegio Sindacale

Il Collegio Sindacale ha una generale funzione di controllo sull'attività svolta da AMAGA, in ottemperanza agli articoli 2403 e seguenti del Codice Civile.

Il Collegio Sindacale, nominato il 26 giugno 2020 ed attualmente in carica, è composto da tre membri:

- dott. Salvatore Laguardia (Presidente)
- dott. Fabio Alesi (Sindaco effettivo)
- dott.ssa Patrizia D'Adamo (Sindaco effettivo)

## Società di Revisione Contabile

L'incarico di revisione legale, a norma del D.Lgs. 39/2010, è svolto dalla società RIA GRANT THORNTON S.p.A., come deliberato nell'Assemblea dei Soci tenutasi in data 28 giugno 2019, per la durata di tre esercizi (2019- 2021).

La Società di Revisione ha rilasciato la relazione ai sensi dell'art. 14 D. Lgs. 39/2010, in cui attesta che il bilancio d'esercizio fornisce una rappresentazione veritiera e corretta della situazione patrimoniale e finanziaria di AMAGA al 31 dicembre 2021, del risultato economico e dei flussi di cassa per l'esercizio chiuso a tale data, in conformità alle norme italiane che ne disciplinano i criteri di redazione, senza rilievi e senza richiami d'informativa.

## Assetto societario

Attualmente AMAGA è posseduta al 97,66% dal Comune di Abbiategrasso, al 1,41% dal Comune di Motta Visconti, allo 0,87% dal Comune di Bareggio e allo 0,05 % dal Comune di Vermezzo con Zelo.

AMAGA partecipa anche ad Aemme Linea Distribuzione S.r.l. con una quota del 9,22%, unitamente ad AMGA Legnano S.p.A. che ne detiene il controllo con il 75,50% e Asm Magenta S.r.l. che ha una quota del 15,28%.

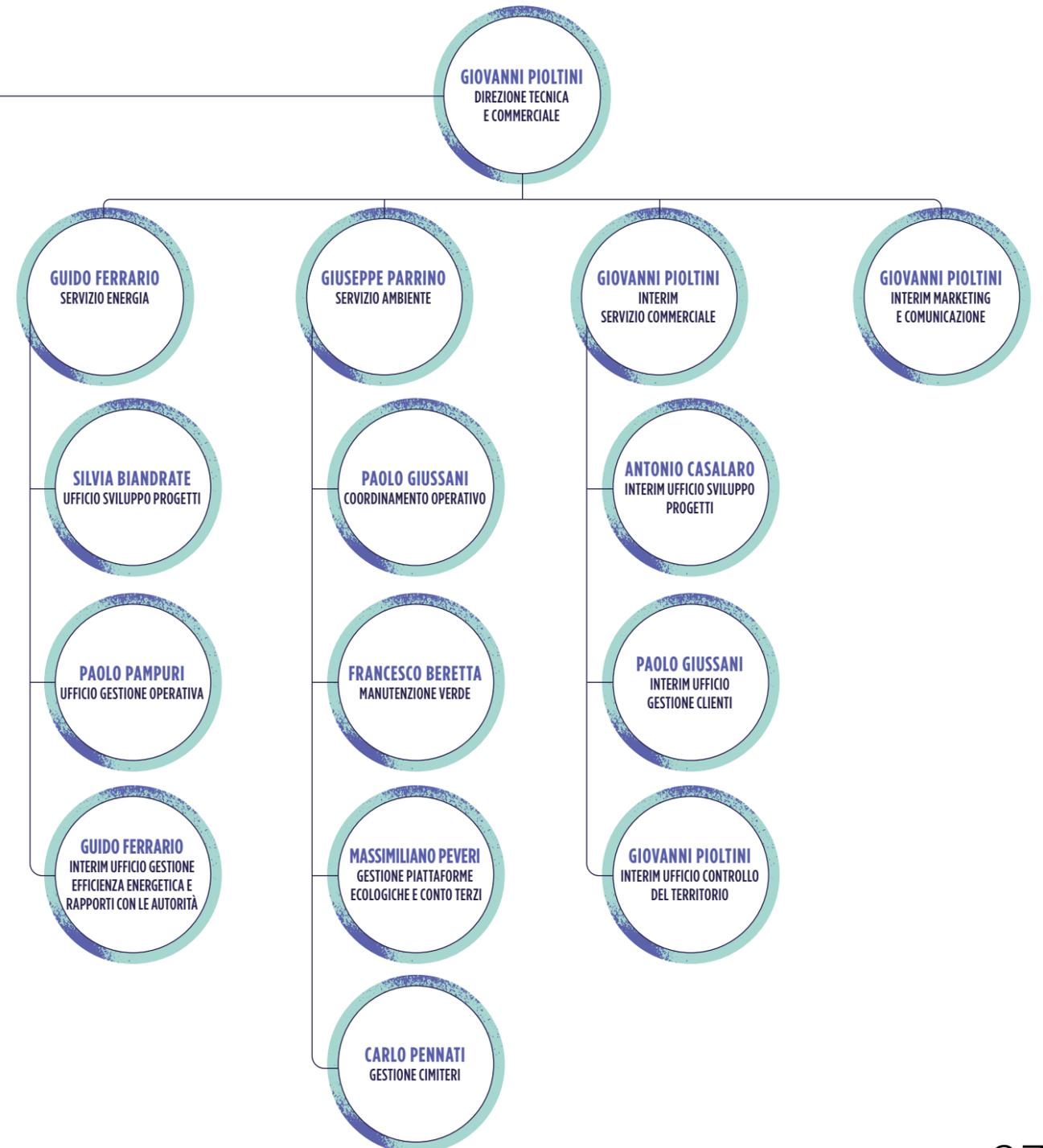
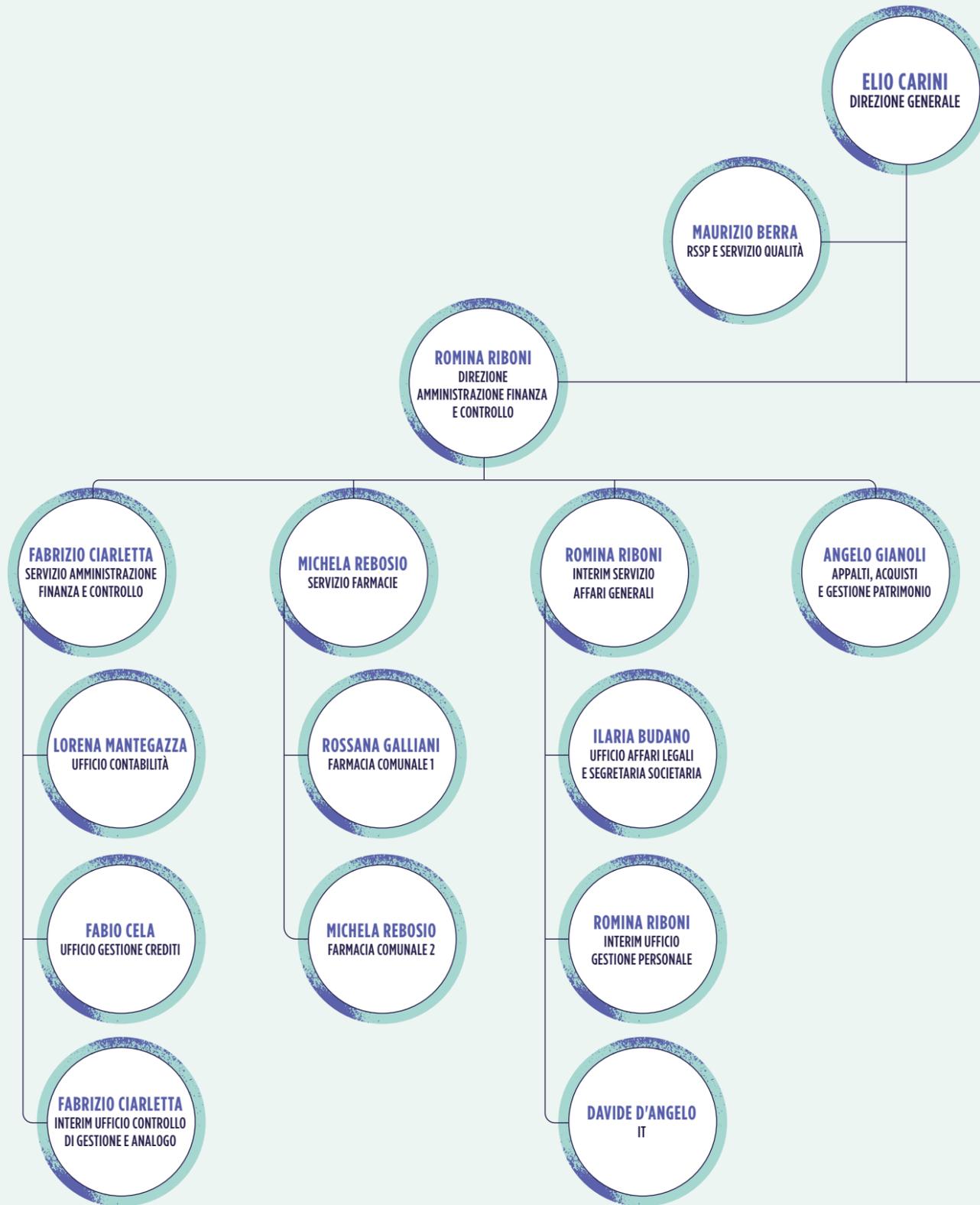
## Inserimento di nuovi soci Il Comune di Bareggio

Il 17 giugno 2021 è stato formalizzato l'acquisto da parte del comune di Bareggio di 708 azioni di AMAGA SpA pari a 0,87% del Capitale Sociale, possedute dal Comune di Abbiategrasso.

Si tratta di un'operazione che amplia la compagine societaria di AMAGA, già composta dal Comune di Abbiategrasso, Motta Visconti e Vermezzo con Zelo: l'inserimento di nuovi soci è considerato un valore aggiunto in quanto, in questo modo, AMAGA vede crescere il proprio bacino d'utenza in maniera considerevole, ma ancor di più, "questo rappresenta un segnale di fiducia per il lavoro e le competenze che questa Azienda pubblica sa mettere in campo ogni giorno a favore della cittadinanza", come espresso dal Sindaco di Abbiategrasso Cesare Nai.

Attraverso l'ingresso nella compagine societaria di AMAGA, i Comuni possono avere sempre di più il controllo sulle attività di public utility così da garantire un presidio costante sul territorio e portare un valore aggiunto per i cittadini.

# Organigramma Aziendale



## Modello Organizzativo ex Dlgs 231/2001 e Organismo di vigilanza

AMAGA applica un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo conforme al D.Lgs. 231/01, volto a prevenire la commissione delle diverse tipologie di reato contemplate dal Decreto. Coerentemente a quanto richiesto dal D.Lgs. 231/01, la società è dotata di un Organismo di Vigilanza (OdV) monocratico, nominato dal Consiglio di Amministrazione su base triennale, composto dal dott. Fabio Rubin in qualità di Presidente.

All'OdV, dotato di autonomi poteri d'iniziativa e controllo, è affidato il compito di vigilare:

- sull'osservanza del Modello da parte degli organismi sociali e di tutti gli stakeholder;
- sulla sua efficacia e adeguatezza, in relazione alla struttura aziendale;
- sull'opportunità di aggiornamento del Modello in relazione al mutamento di fattori esogeni ed endogeni all'azienda.

Al momento della stesura del presente Report Integrato, il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo è stato pubblicato nell'ultima revisione datata 30/03/2021.

## Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza

AMAGA, in quanto società di diritto privato controllata e partecipata da pubbliche amministrazioni, si è dotata di un Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione (PTPC), integrato con il Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità (PTTI), con lo scopo di prevenire gli episodi di corruzione che potrebbero sorgere all'interno dell'organizzazione.

La complementarità dei due documenti, come suggerito dall'Autorità Nazionale Anticorruzione con delibera n. 1134 dell'8 novembre 2017, ben rappresenta l'approccio strategico globale che AMAGA applica in termini di prevenzione alla corruzione, trasparenza e integrità, in sinergia con il Modello di Organizzazione ex D.lgs. n. 231/2001 già adottato dall'azienda stessa. La definizione del Piano nasce da un'attività di monitoraggio delle aree a maggior rischio corruttivo indicate dall'ANAC e di alcune aree

di rischio specifico legate alle attività proprie, al fine di valutare i rischi presenti in tali aree e la congruità delle misure di prevenzione esistenti. Parte di questo monitoraggio viene effettuato mediante lo scambio di flussi periodici di informazioni tra il Responsabile per la Prevenzione della Corruzione ed i Responsabili delle aree aziendali considerate maggiormente a rischio, quali l'area amministrativa, l'area del personale, le aree tecniche, nonché l'area di gestione dei servizi informativi e tecnologici. I risultati oggi ottenuti restituiscono una sufficiente adeguatezza dei presidi adottati a scopo preventivo nelle rispettive aree di competenza.

Attualmente è in vigore il Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione valido per il triennio 2021-2023, approvato dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 30 marzo 2021.

## Il Codice etico di AMAGA

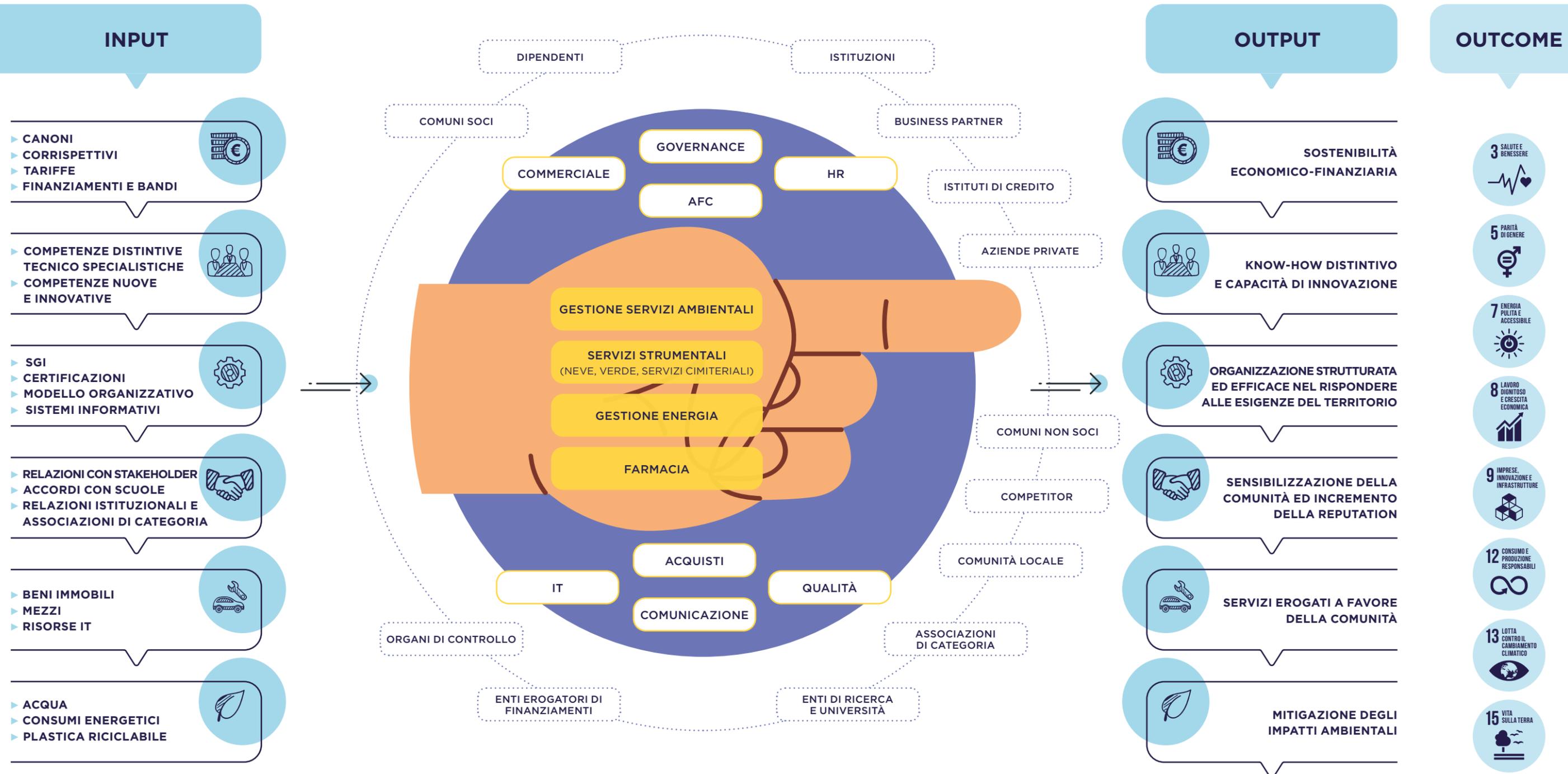
Il 20 luglio 2015 il Consiglio di Amministrazione di AMAGA ha approvato un Codice Etico redatto ai sensi del D.Lgs. 231/2001, diffuso poi a tutti i suoi stakeholder, con lo scopo di rafforzare i principi ispiratori dell'agire aziendale e delineare linee di comportamento chiare e condivise tra l'Azienda e i principali interlocutori.

I 12 principi espressi all'interno del Codice Etico rappresentano il riferimento comportamentale al quale ogni soggetto all'interno di AMAGA o che con essa si trova ad interagire possa allinearsi per affrontare in modo corretto qualsiasi situazione di rischio potenziale.

Il Modello di Business è il nucleo centrale di funzionamento dell'Azienda e rappresenta i meccanismi logico-organizzativi secondo i quali, a partire da un chiaro perseguimento della Visione e della Missione aziendale, l'organizzazione cattura, crea e distribuisce valore durabile nel tempo per sé stessa, per i suoi stakeholder e per il territorio nel quale opera.

La figura seguente rappresenta il Modello di Business di AMAGA, che vede varie forme di capitale entrare come input e, attraverso i processi organizzativi aziendali, core e di supporto, essere poi trasformate in output, ovvero in risultati chiave il cui valore aggiunto concorre alla generazione di benefici di lungo termine (outcome), qui sintetizzati nel raggiungimento di alcuni degli SDGs 2030, gli obiettivi di sviluppo sostenibile promossi dall'ONU.

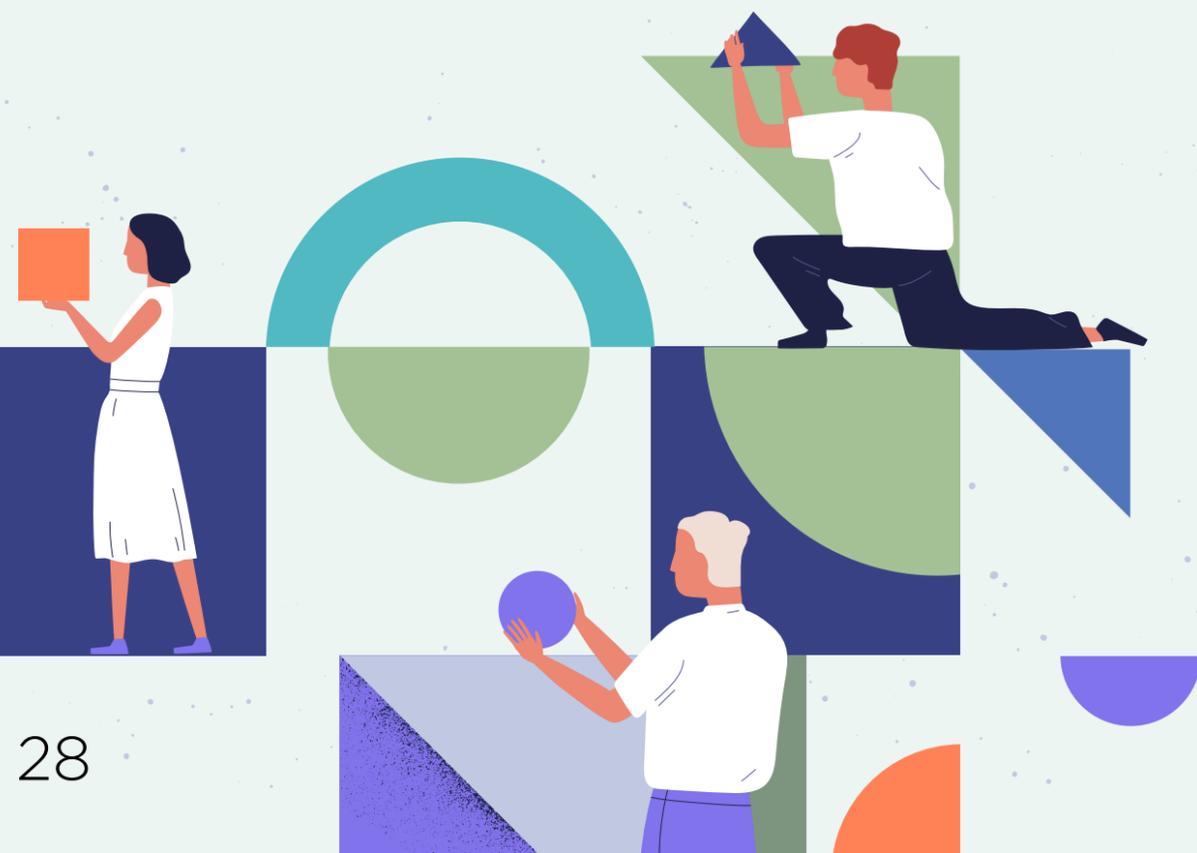
## 0.3 Modello di Business



Seguendo la logica promossa dall'IIRC, il modello di business di AMAGA dipende da alcune risorse chiave senza le quali non sarebbe possibile avviare i processi di creazione del valore: tra queste, distribuite sui sei capitali, troviamo certamente, le "entrate", tipiche di quello economico-finanziario distinte in canoni, corrispettivi, tariffe e finanziamenti provenienti da bandi, ma anche la ricerca costante di competenze qualificate e innovative per far crescere il livello di qualità dei servizi offerti e ancora, all'interno del capitale produttivo, tutti i beni immobili, i mezzi, le attrezzature, i sistemi informatici e le tecnologie a supporto del business.

Inoltre, l'approccio strategico futuro di AMAGA non può prescindere dalla costruzione di solide relazioni con il territorio e i suoi stakeholder, quali per esempio Enti di Ricerca e Università, Associazioni di Categoria e Organi di Controllo, improntate su una crescita sinergica, così come dall'adozione di strumenti organizzativi per rafforzare la struttura interna e da un utilizzo sempre più responsabile delle risorse naturali necessarie al suo funzionamento.

Tutti questi input vengono trasformati all'interno del sistema dei processi aziendale, attraverso sia la realizzazione delle attività core (servizi ambientali, energia, servizi strumentali, farmacie) sia l'esecuzione di quelle di supporto (Amministrazione, Gestione del Personale, ICT, ecc.), generando così due differenti livelli di risultati: quelli nel breve e medio periodo, come il perdurare della sostenibilità economico finanziaria, la progressiva crescita di know how distintivo dell'azienda, il consolidamento di una cultura di tutela del territorio e il rafforzamento delle relazioni con i principali attori chiave per uno sviluppo sostenibile, e quelli di lungo termine, che abbracciano una visione più ampia, che dal territorio locale si estende all'intero pianeta e che si concretizzano in alcuni dei più importanti obiettivi di sviluppo sostenibile quali la salute dei cittadini, quella dell'ambiente, e l'equità sociale.



## Gestione dei rischi e delle opportunità

AMAGA predispone misure organizzative volte a garantire la gestione dei rischi, attuali e prospettici, a cui risulta potenzialmente esposta, ma anche a valutare le opportunità che ne potrebbero scaturire.

Si è pertanto elaborata una valutazione dei Rischi, che si inserisce nella più ampia logica del Sistema di Gestione Integrato Aziendale (SGI).

La metodologia adottata analizza la significatività e la probabilità di accadimento del rischio e consente di definire priorità di intervento su tali rischi/opportunità in base al risultato conseguente, esaminando le seguenti aree: finanziaria, operativa, R&S, commerciale, acquisti, produzione, qualità. Le azioni per affrontare i rischi e sviluppare le opportunità sono pianificate con cadenza annuale con la finalità di assicurare che il SGI possa conseguire i risultati attesi, incrementare gli effetti desiderati e prevenire quelli indesiderati.

A partire da questa mappatura, l'Azienda, con la partecipazione attiva dei Responsabili di processo, ha effettuato un'ulteriore analisi, focalizzandosi sui rischi strategici interni ed esterni e sulle opportunità che ne possono derivare, al fine di acquisirne una maggior consapevolezza, in ottica di miglioramento continuo.

In particolare, sono stati definiti:

**RISCHI ESTERNI:** *Evoluzione normativa e conseguente adeguamento*  
*Approvvigionamento materie prime*

**RISCHI INTERNI:** *Esposizione finanziaria*  
*Gestione degli asset - rinnovo del parco mezzi*  
*Sviluppo delle competenze tecnologiche*  
*Tempestiva copertura del gap di competenze*

In ragione dei risultati emersi, AMAGA mette in atto le adeguate misure di mitigazione e quindi sviluppa le potenziali opportunità:

- Territorialità e forte legame con la Comunità
- Nuove assunzioni e sviluppo di competenze distintive, forte orientamento alle nuove generazioni
- Collaborazioni con eccellenze qualificate (come Università e Centri di Ricerca)
- Spinta alla competitività ed efficientamento dei processi interni
- Ricerca nuovi azionisti e nuovi partner
- Fondi provenienti da PNRR
- Fonti rinnovabili



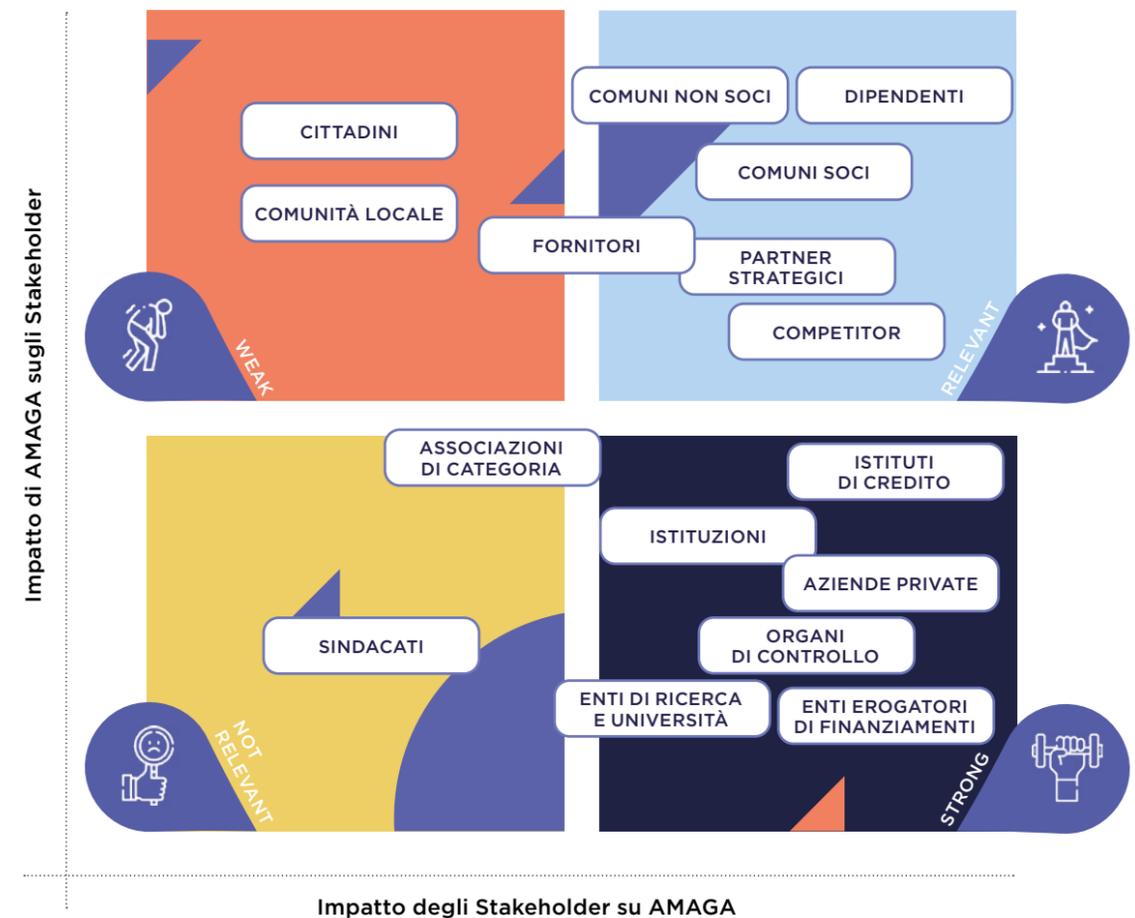
## 0.4 Temi rilevanti e strategia per la creazione di valore

### Stakeholder Engagement e Matrice di Materialità

Una delle principali sfide richieste oggi alle imprese è quella di potenziare la propria capacità di relazione positiva con il contesto di riferimento, articolando il processo di elaborazione della strategia competitiva anche integrando il punto di vista dei principali interlocutori.

È evidente che le aziende, per raggiungere tale obiettivo, non possano prescindere dalla conoscenza strutturata di tali interlocutori.

AMAGA, come primo passo verso la costruzione di un percorso di coinvolgimento degli stakeholder, ha effettuato pertanto una riflessione sui propri portatori di interesse ed ha realizzato la Mappa degli Stakeholder: si tratta di uno strumento che consente di posizionare i propri interlocutori all'interno di una matrice suddivisa in quattro quadranti, a seconda del livello di impatto reciproco tra lo stakeholder e l'Azienda sulle proprie strategie di business.



Costruita la mappa degli stakeholder e posizionati gli Stakeholder in base alla loro influenza nei confronti dell'Azienda e viceversa, AMAGA ha deciso di coinvolgere alcuni portatori di interesse per costruire la Matrice di Materialità. Si è utilizzato lo strumento dell'intervista strutturata che ha consentito di rilevare le opinioni degli Stakeholder rispetto alla rilevanza delle linee strategiche che l'Azienda ha individuato per il proprio sviluppo, nonché indicazioni rispetto al posizionamento in termini di sostenibilità di AMAGA nei confronti del territorio in cui opera.

In particolare, si sono scelti gli interlocutori che nel corso dell'anno hanno avuto relazioni significative e continuative con AMAGA, rappresentativi singolarmente di categorie di stakeholder "Relevant" e "Strong" per l'Azienda: Enti locali, fornitori, Istituti di Credito, business partner e mondo della ricerca universitaria.

In estrema sintesi gli Stakeholder hanno condiviso una rappresentazione univoca di AMAGA: un'azienda di visione capace di portare costante innovazione sia nella dimensione progettuale che nella realizzazione dei servizi; un'azienda fortemente connessa al territorio e in grado di rispondere ai suoi bisogni emergenti garantendo un agire sostenibile nei confronti del personale aziendale molto valorizzato, dell'equilibrio economico-finanziario, della tutela dell'ambiente, della cura per il cliente.

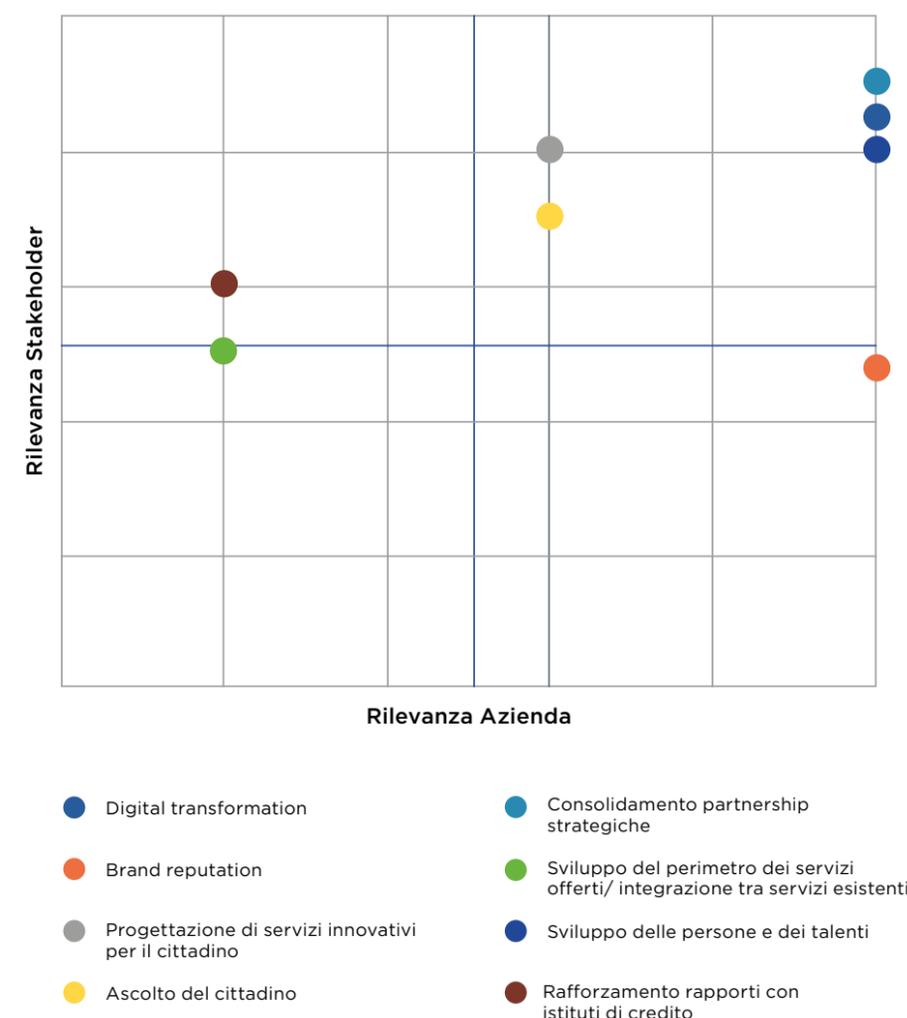
L'ascolto si è concentrato su 8 temi individuati dal vertice aziendale come gli elementi strategici, finalizzati a far crescere l'Azienda e le sue persone, così che siano ancor più pronte a rispondere alle esigenze e ai bisogni della Comunità:

- Digital Transformation: "innovarsi per innovare", acquisendo competenze digitali per continuare a garantire i servizi esistenti e progettare servizi innovativi per il cittadino
- Brand Reputation: rafforzamento della reputazione di AMAGA
- Ascolto attivo: a partire dalla customer satisfaction, recepire i feedback degli utenti per migliorare l'esecuzione del servizio
- Sviluppo delle persone e dei talenti nel nuovo modello organizzativo: lavorare per progetti, creando gruppi di lavoro integrati che siano caratterizzati da competenze eterogenee e sviluppare la leadership dei giovani
- Sviluppo e consolidamento di nuove partnership strategiche, per essere presenti in maniera più capillare sul territorio al servizio della Comunità
- Sviluppo del perimetro dei servizi offerti e integrazione tra servizi esistenti
- Progettazione di servizi innovativi per il cittadino: "essere innovativi" nella progettazione di nuovi servizi, per soddisfare a 360° i bisogni della comunità
- Rafforzamento dei rapporti con gli Istituti di Credito.

## 0.4 Temi rilevanti e strategia per la creazione di valore

La materialità è uno dei principi ispiratori del framework <IR> che invita le aziende a redigere i loro report focalizzandosi esclusivamente sugli aspetti che incidono in modo significativo sulla capacità di creare valore nel tempo, i cosiddetti aspetti "materiali".

Nella matrice che segue si dà conto del posizionamento degli Stakeholder rispetto alle linee che AMAGA ha individuato per la creazione di valore; ciò che si nota è una alta adesione da parte degli interlocutori coinvolti rispetto ai temi proposti dall'Azienda: in particolare, le aree di creazione di valore risultate maggiormente rilevanti sia da AMAGA che dagli stakeholder sono quelle relative alla "Digital Transformation", al "Consolidamento delle Partnership Strategiche" e allo "Sviluppo delle Persone e dei Talenti".





## 0.5 Risultati 2021

Il capitolo si propone di “misurare” e rendicontare il valore complessivo creato, attraverso lo sviluppo di sei tipologie di capitali, in accordo con il modello proposto dal Framework IIRC.

AMAGA si impegna quindi a generare valore nel breve, medio e lungo periodo su:

### CAPITALE ECONOMICO-FINANZIARIO

insieme dei fondi che l'organizzazione può utilizzare per produrre merci o fornire servizi. Sono ottenuti tramite varie fonti di finanziamento, quali debito, equity, contributi e donazioni

### CAPITALE PRODUTTIVO

oggetti fisici fabbricati (in contrapposizione agli oggetti fisici naturali) che un'organizzazione può utilizzare per produrre merci o fornire servizi. Sono inclusi edifici, mezzi, apparecchiature, infrastrutture

### CAPITALE SOCIALE-RELAZIONALE

comprende le risorse intangibili riconducibili alle relazioni dell'azienda con soggetti terzi, quali fornitori, clienti e istituzioni e alla capacità di condividere informazioni con lo scopo di aumentare il benessere sia individuale che collettivo

### CAPITALE ORGANIZZATIVO

beni immateriali organizzativi basati sulle conoscenze che includono proprietà intellettuale, quali brevetti, copyright, software, diritti e licenze, conoscenze intrinseche, sistemi, procedure e protocolli ma anche beni immateriali associati al marchio e alla reputazione dell'organizzazione

### CAPITALE UMANO

competenze, capacità ed esperienza delle persone e la loro motivazione ad innovare, che includono condivisione e sostegno del modello di governance, dell'approccio di gestione dei rischi e dei valori etici dell'organizzazione, capacità di comprendere, sviluppare e implementare la strategia dell'organizzazione, lealtà e motivazioni per il miglioramento di processi, prodotti e servizi, inclusa la capacità di dirigere, gestire e collaborare

### CAPITALE NATURALE

tutti i processi e le risorse ambientali, rinnovabili e non rinnovabili, che forniscono prodotti o servizi per il successo passato, presente e futuro dell'organizzazione. Include aria, acqua, terra, minerali e foreste nonché biodiversità e salute dell'ecosistema

## Capitale Economico - Finanziario

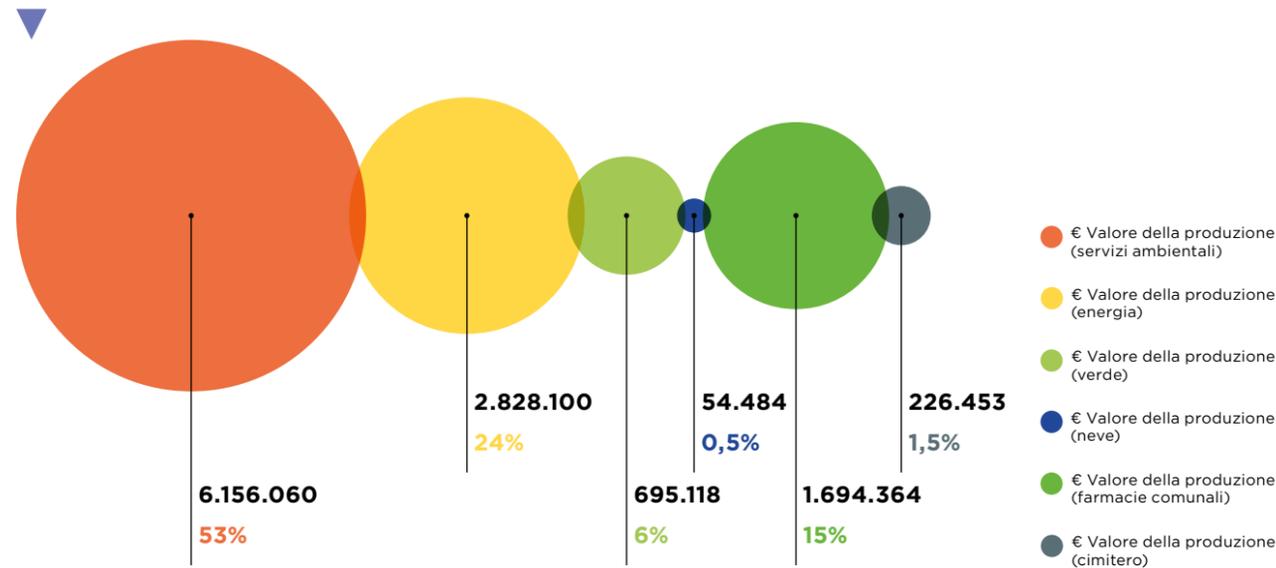
### Il Capitale Economico finanziario in numeri

Il 2021 fa registrare un risultato prima delle imposte pari ad Euro 214.369, con un incremento di Euro 31.789 (+17%) rispetto al 2020 (Euro 182.580).

Dopo le imposte, l'esercizio si chiude con un risultato pari ad Euro 170.425 (Euro 157.324 del 2020).

Tale risultato è stato sostenuto da un valore della produzione pari a Euro 11.654.578 (in aumento di Euro 816.159, +8% rispetto al 2020), accompagnato da un incremento dei costi della produzione mantenutosi proporzionale (Euro 842.416, +8% rispetto al 2020) e da una diminuzione degli oneri finanziari (Euro 66.271, -30% rispetto al 2020).

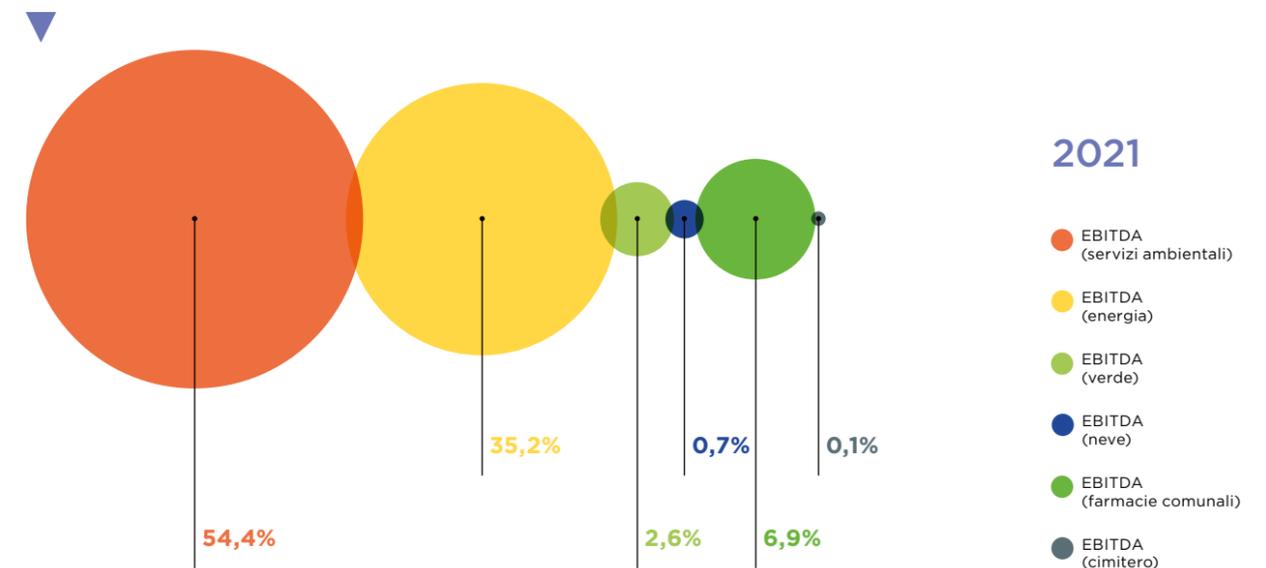
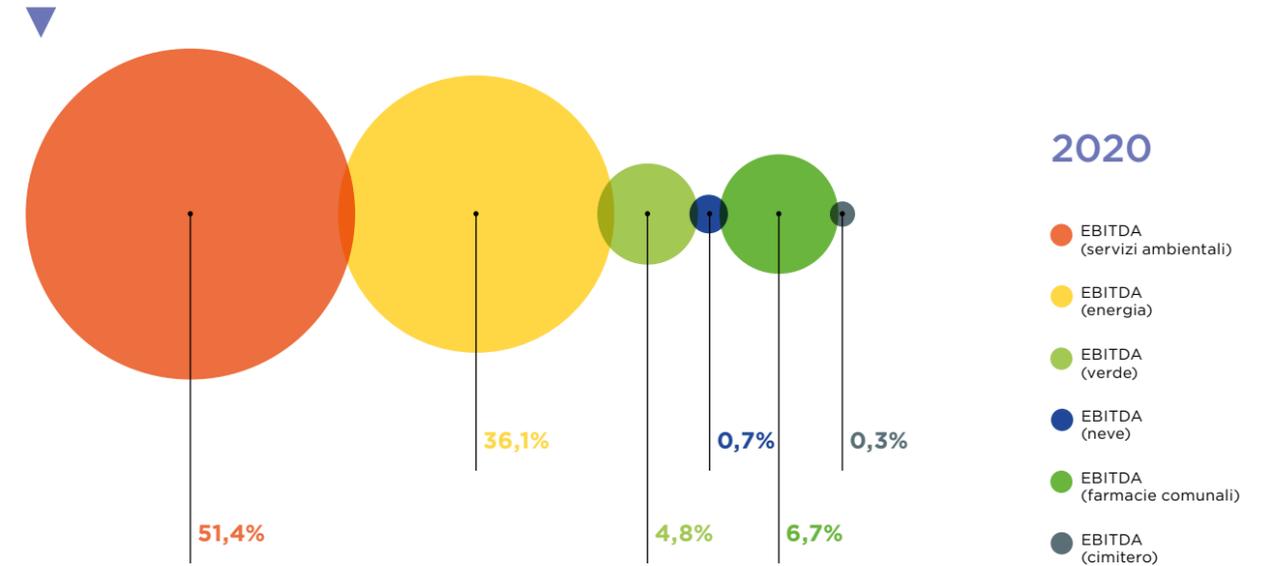
Il valore della produzione deriva dall'erogazione dei servizi, come riportato nel grafico seguente:



Così come per il 2020, oltre la metà del valore della produzione 2021 ha origine dall'erogazione dei servizi ambientali, poco meno di un quarto deriva da servizi energetici, il 15% dalle attività delle farmacie comunali mentre il restante è legato alla gestione del verde, dei cimiteri e agli interventi in caso di neve.

La redditività e l'efficienza della gestione, misurate rispettivamente dall'EBITDA (Euro 1.345.457, Euro 1.272.955 nel 2020) e dall'EBITDA MARGIN (12% come nel 2020), si confermano a livelli positivi, confermando la complessiva buona performance della gestione aziendale, nonché la capacità potenziale della gestione di generare flussi finanziari, sebbene il quadro macroeconomico degli ultimi anni abbia deteriorato la solvibilità contributiva di famiglie ed imprese, rallentando la capacità di tramutare in liquidità il potenziale finanziario generato da una pur redditiva ed efficiente gestione.

Si riporta nei grafici seguenti la distribuzione dell'EBITDA del 2020 e del 2021, relativo ai differenti servizi offerti da AMAGA:



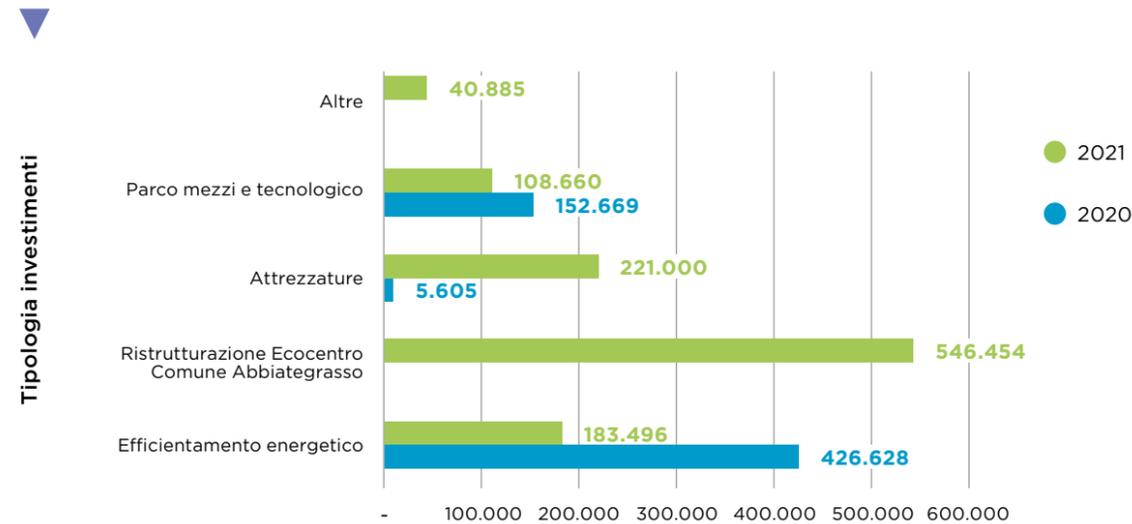
## Investimenti

Nel corso del 2021 la Società ha dato continuità al proprio piano degli investimenti.

In linea con il Piano Triennale degli Investimenti “2021-2023” programmato in termini di Capitale Produttivo e di Capitale Organizzativo necessari alle linee di sviluppo deliberate, nel corso del 2021 le immobilizzazioni (al netto dei relativi fondi ammortamento) sono aumentate per complessivi Euro 596.296, incremento principalmente trainato da:

- a) prima tranche di investimenti sostenuti per la ristrutturazione dell'Ecocentro di proprietà del Comune di Abbiategrasso (Euro 546.454 a fronte dei complessivi Euro 1.500.000 previsti) ed a supporto della quale nel corso dell'esercizio l'azienda ha ottenuto un primo finanziamento pari ad Euro 1.200.000;
- b) acquisto di attrezzature per il settore verde e ambiente (Euro 221.000);
- c) investimenti nel campo dell'efficiamento energetico (Euro 183.496);
- d) ammodernamento del parco mezzi e tecnologico (Euro 108.660).

Tipologia investimenti 2020/2021



## 0.5 Risultati 2021

### Valore aggiunto distribuito

Il parametro del valore aggiunto misura la ricchezza prodotta da AMAGA nell'esercizio 2021, con riferimento agli Stakeholder che partecipano alla sua distribuzione.

Il processo di calcolo riclassifica i dati del conto economico in modo da evidenziare la produzione e la successiva distribuzione del valore aggiunto agli Stakeholder di riferimento.

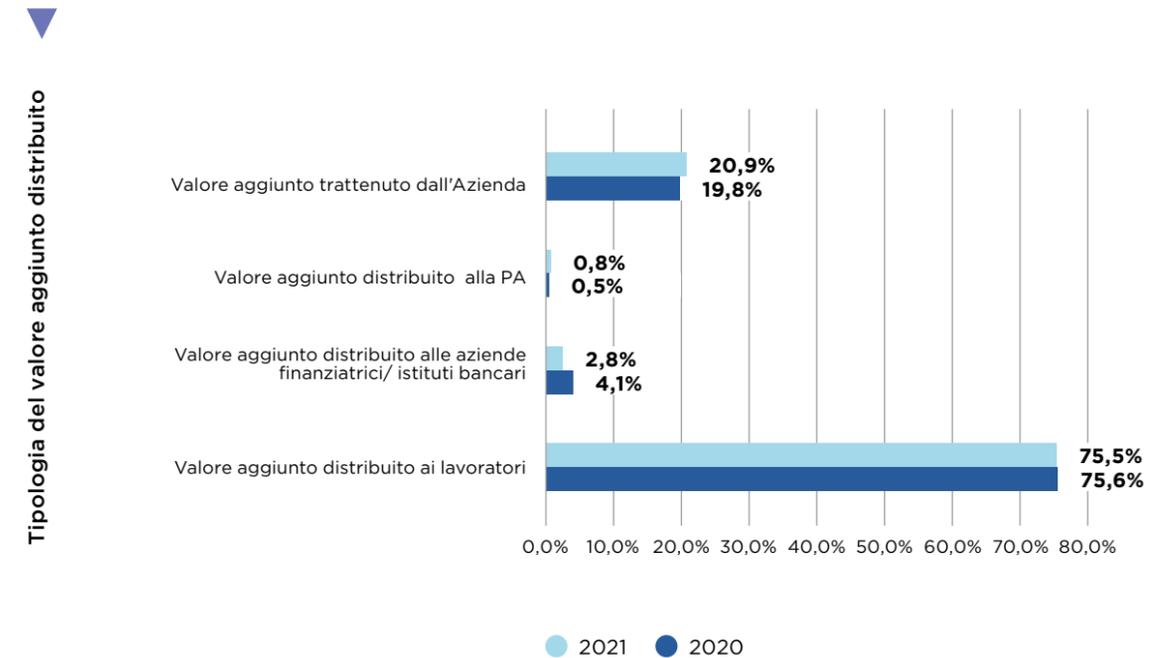
Nel 2021 il valore aggiunto totale generato dall'Azienda è pari a Euro 5.722.991 (+ 4,4% rispetto al 2020) mentre la quota trattenuta da AMAGA (ammortamenti delle immobilizzazioni, svalutazione dei crediti, accantonamento per rischi, incremento del patrimonio netto da utili) è stata pari a Euro 1.197.918 corrispondente al 20,9 % del totale.

Alle aziende finanziatrici/istituti bancari, l'Azienda ha distribuito il 2,8%, pari a Euro 158.046 mentre la quota di valore aggiunto distribuito alla Pubblica Amministrazione è stata pari a Euro 43.944, corrispondente allo 0,8 % del totale.

La quota di valore aggiunto più importante è quella destinata ai lavoratori, pari a Euro 4.323.083 e corrispondente al 75,6 % del totale distribuito.

Un riepilogo del valore aggiunto distribuito da AMAGA, confrontato con quello del 2020, è:

Valore aggiunto distribuito



## Acquisti

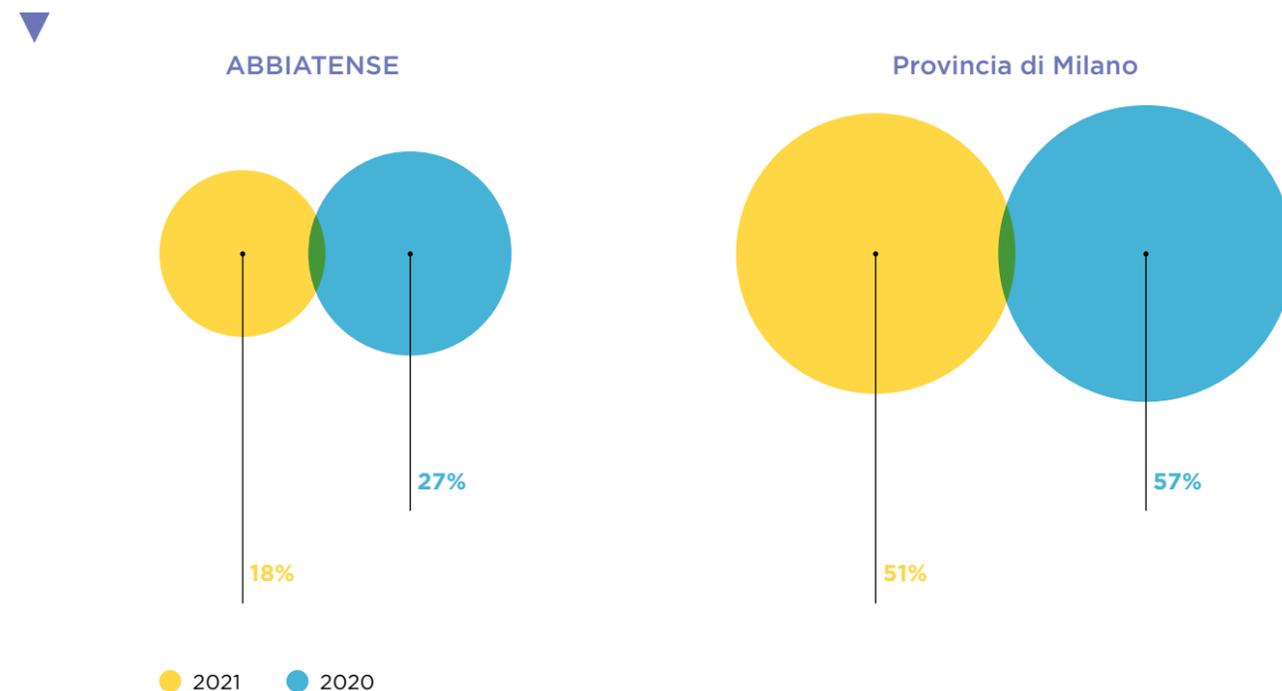
AMAGA, in tema di acquisti, è soggetta alle disposizioni normative "Testo Unico in materia di società a partecipazione pubblica" (D.Lgs. 175/2016) e "Codice dei Contratti Pubblici" (D.Lgs. 50/2016) e adotta il proprio Regolamento in tema di affidamento di contratti di lavori, servizi e forniture, assicurando una totale trasparenza.

Nello specifico, AMAGA può ricorrere a tre modalità di acquisto:

- *Affidamenti diretti*, per importi inferiori alle soglie previste dalle normative vigenti, attraverso attività di selezione standard che interpellano più operatori economici.
- *Affidamenti derivanti da accordo quadro*: rientrano in questa tipologia le convenzioni Consip (ad esempio quella per la fornitura di gasolio).
- *Affidamenti attraverso procedure di gara*: fanno parte di questa categoria i due affidamenti più rilevanti, ovvero smaltimento rifiuti e interventi di scavo e ripristino.

AMAGA, nel corso del 2021, ha acquistato prodotti e servizi per un ammontare complessivo di Euro 6.476.461,43 (l'1,42% in meno rispetto al 2020) di cui il 51% relativo a fornitori della Provincia di Milano ed il 18% relativo a quelli della zona dell'Abbatense:

Distribuzione % Acquisti sul territorio



Questa scelta ha generato un indotto pari a Euro 3.272.634,94 nella provincia di Milano e Euro 1.170.758 nel territorio Abbatense.

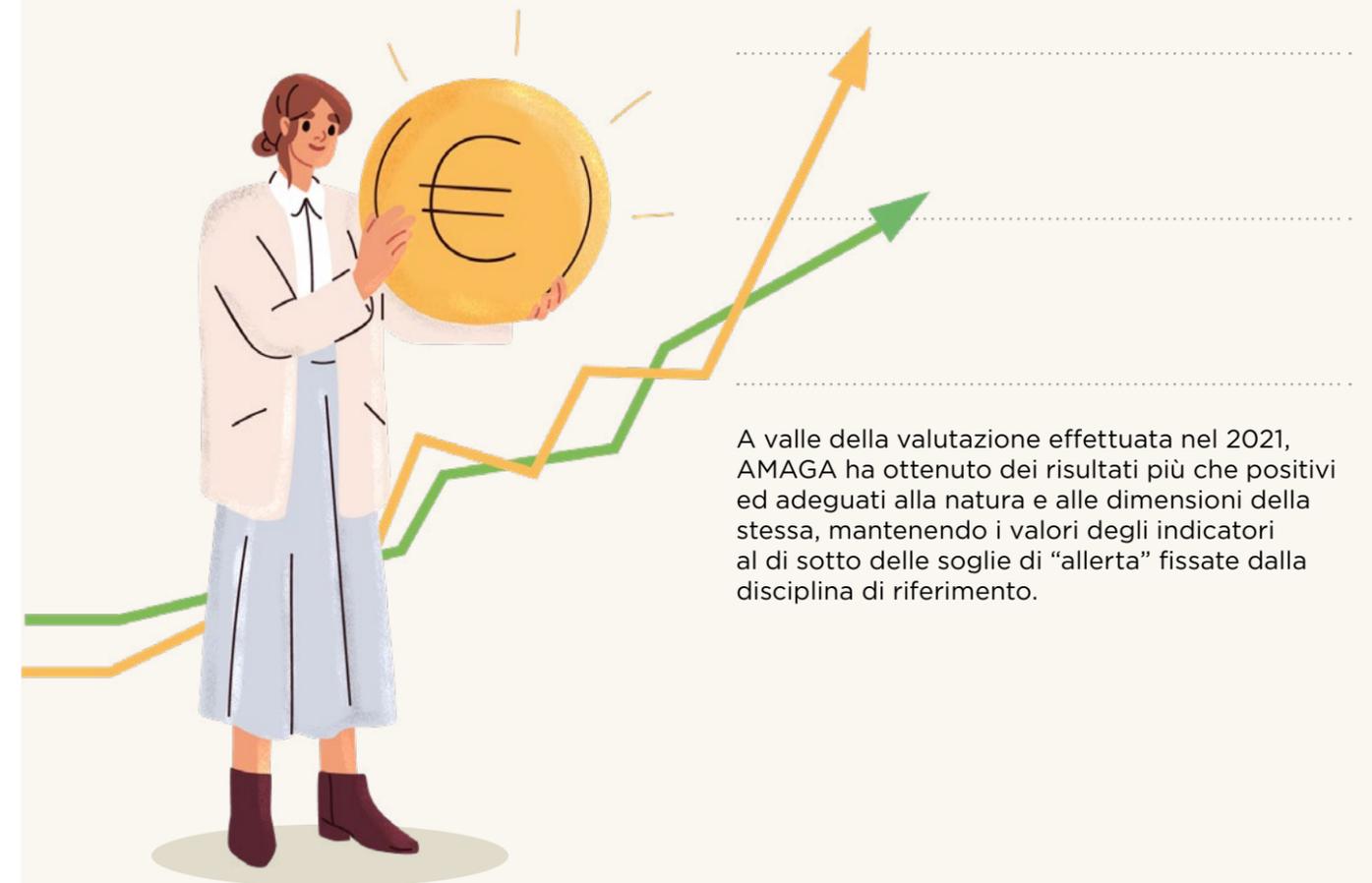
## 0.5 Risultati 2021

### Predisposizione di specifici Programmi di Valutazione del Rischio di Crisi Aziendale

AMAGA S.p.A. presidia il suo assetto organizzativo, amministrativo e contabile affinché lo stesso risulti adeguato alla natura e alle dimensioni dell'impresa, anche in funzione della rilevazione tempestiva di un'eventuale crisi dell'impresa e perdita della continuità aziendale.

Il DUP 2020 (Documento Unico di Programmazione) adottato dai Comuni Azionisti assegnava ad AMAGA l'obiettivo di "Ridefinizione indicatori di cui Art. 6 art. 14 TUSP", ossia di quei KPI (Key Performance Indicator) necessari ad effettuare una rilevazione tempestiva di un'eventuale crisi dell'impresa e perdita della continuità aziendale.

In questo senso, AMAGA ha adottato a partire dall'esercizio 2021 gli "Indici dell'Allerta" elaborati dal Consiglio Nazionale dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili su delega dell'art.13. co.2 del "Codice della Crisi e dell'Insolvenza d'Impresa".



A valle della valutazione effettuata nel 2021, AMAGA ha ottenuto dei risultati più che positivi ed adeguati alla natura e alle dimensioni della stessa, mantenendo i valori degli indicatori al di sotto delle soglie di "allerta" fissate dalla disciplina di riferimento.

## Capitale Produttivo



### I servizi offerti

AMAGA fornisce servizi per i quattro Comuni soci Abbiategrasso, Bareggio, Motta Visconti e Vermezzo con Zelo.

Per Abbiategrasso si occupa di:

- Servizi igiene ambientale (raccolta rifiuti, gestione ecocentro, servizio neve e pulizia strade);
- Servizi per l'efficienza energetica
- Gestione verde pubblico
- Servizi cimiteriali
- Gestione farmacie comunali
- Distribuzione gas

Per il Comune di Motta Visconti si occupa della gestione dei servizi di igiene ambientale e per il Comune di Bareggio offre servizi per l'efficienza energetica.

Per il Comune di Vermezzo con Zelo AMAGA offre servizi legati alla gestione degli impianti termici e servizio neve.

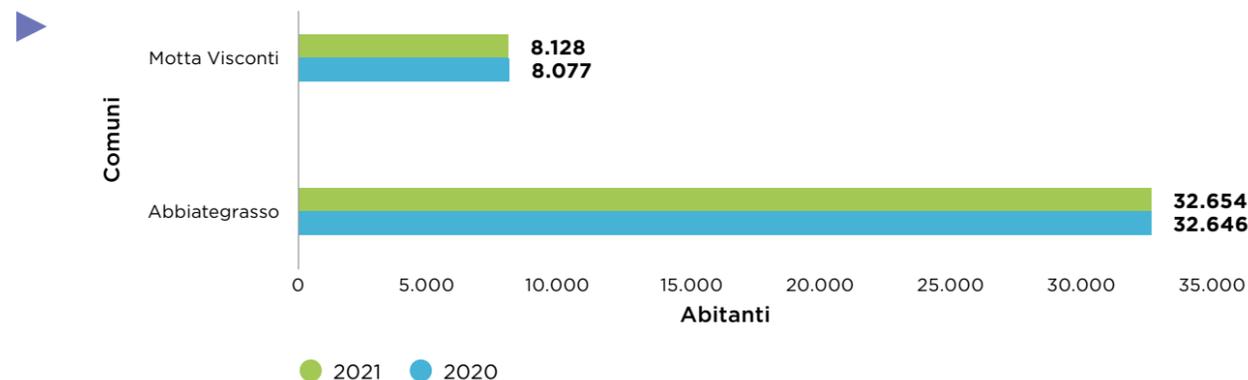
AMAGA, inoltre, eroga servizi attivabili su richiesta dei Comuni del territorio e servizi opzionali attivabili sia per i Comuni che per i privati.

## Il Capitale Produttivo in numeri

### Igiene Ambientale

AMAGA eroga i propri servizi di igiene ambientale al Comune di Abbiategrasso e al Comune Motta Visconti, servendo un totale di 40.723 abitanti.

Abitanti serviti dal servizio di igiene ambientale



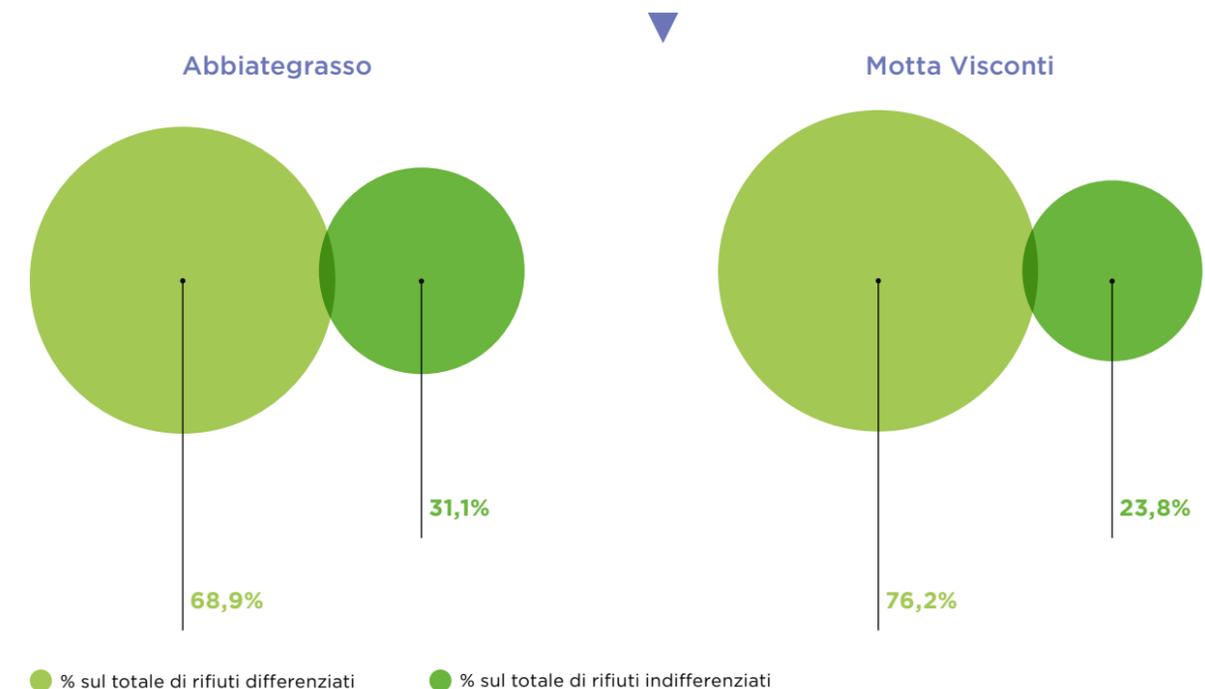
In particolare, considerando i due Comuni Soci, vengono servite dal servizio di igiene ambientale 20.347 utenze totali, con una prevalenza della categoria "domestica" pari al 91,8%:

Abbiategrasso	N° Utenze
Utenze non domestiche	1.489 (9% del totale)
Utenze domestiche	15.088 (91% del totale)
<b>Utenze totali</b>	<b>16.577</b>

Motta Visconti	N° Utenze
Utenze non domestiche	181 (5% del totale)
Utenze domestiche	3.589 (95% del totale)
<b>Utenze totali</b>	<b>3.770</b>

Nel 2021, il volume totale di rifiuti raccolti da AMAGA nei due Comuni serviti è di 16.600.520 Kg, pari al peso di 110 balenottere azzurre! L'incremento del 4% rispetto al 2020 è probabilmente ricercabile nella maggiore mobilità della popolazione, a valle del periodo di lockdown, che ha comportato un aumento della produzione di rifiuti.

Dei 16.600.520 Kg di rifiuti, il 78,5% è stato raccolto nel Comune di Abbiategrasso ed il restante nel Comune di Motta Visconti. Il dato estremamente positivo è rappresentato dall'elevata percentuale della raccolta differenziata (73%), che sottolinea l'impegno di AMAGA e dell'intera Comunità per la salvaguardia e la tutela dell'ambiente. Di seguito si riporta il dettaglio della raccolta differenziata/indifferenziata nei Comuni di Abbiategrasso e Motta Visconti:



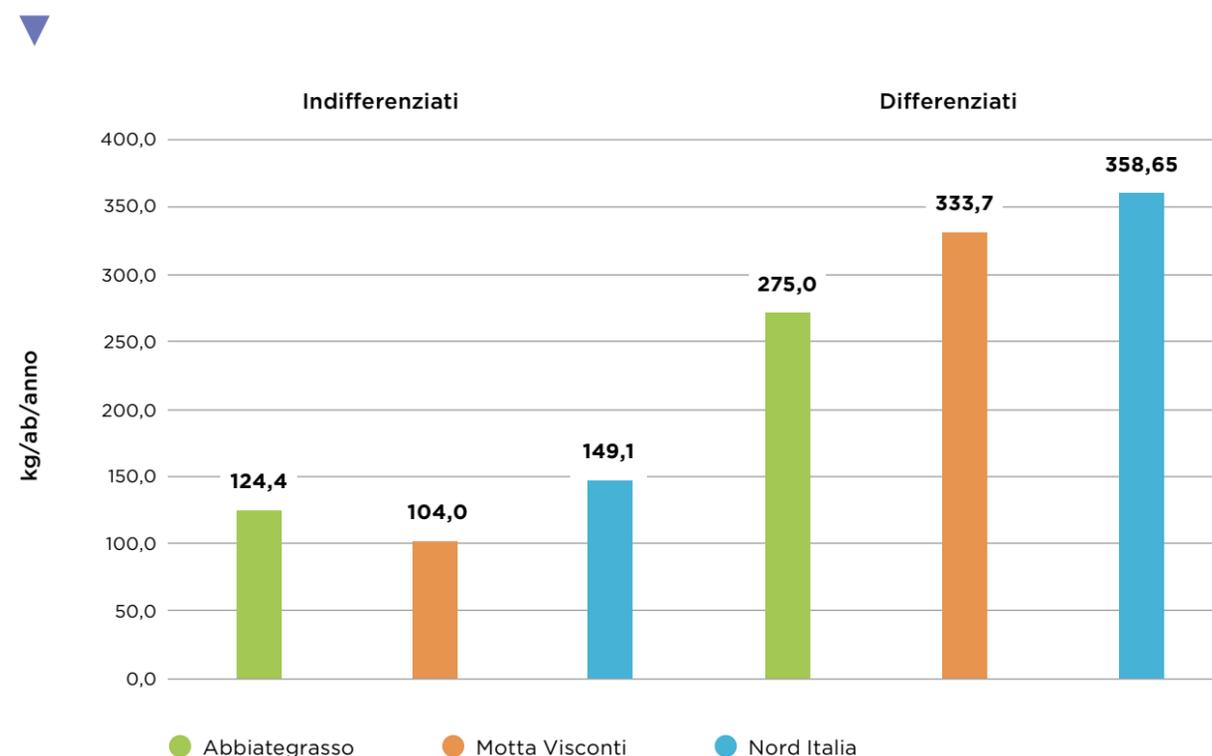
A partire da quest'anno è stato adottato un nuovo modello di calcolo delle percentuali di raccolta differenziata e indifferenziata - in linea con quello utilizzato da ISPRA, dove l'indifferenziato è rappresentato dalla sola frazione di resto: la nuova modalità di calcolo, che sarà impiegata anche negli anni a seguire, non permette pertanto di effettuare il confronto con l'anno precedente.

Da un confronto con i dati ISPRA si evince che la produzione pro capite di rifiuti, per entrambi i Comuni è inferiore al dato medio nazionale, pari a 507 kg/ab/anno. In particolare, si sottolinea che la percentuale di rifiuti pro capite relativa alla raccolta indifferenziata è, per il Comune di Abbiategrasso, superiore di ben 2 punti percentuali e, per il Comune di Motta Visconti, al di sotto di 5 punti percentuali: si evidenzia, quindi, il comportamento virtuoso degli abitanti di Motta Visconti!

Di seguito si riporta il confronto tra il dato pro capite di raccolta differenziata e indifferenziata dei due Comuni e il dato ISPRA relativo alla raccolta nel Nord Italia:

	Rifiuti	% produzione rifiuti pro capite
Indifferenziati	Abbategrasso	31%
	Motta Visconti	24%
	<b>Nord Italia</b>	<b>29%</b>
Differenziati	Abbategrasso	69%
	Motta Visconti	76%
	<b>Nord Italia</b>	<b>71%</b>

Rifiuti Prodotti Pro Capite (Kg/abitanti/anno)



## 0.5 Risultati 2021

Inoltre, 420 utenze domestiche nel Comune di Abbiategrasso (2,6% della popolazione) e 218 utenze nel Comune di Motta Visconti (5,4% della popolazione) praticano il compostaggio domestico per un totale di 135.162Kg di compost.

	Quantità di compostaggio domestico effettuato		
	2020	2021	Variazione %
<b>Abbategrasso</b>	67.581 Kg	<b>76.244 Kg</b>	<b>12,8%</b>
<b>Motta Visconti</b>	30.199 Kg	<b>34.197 Kg</b>	<b>13,2%</b>

Nel corso del 2021 si evidenzia un incremento del compostaggio domestico in entrambi i Comuni (con un aumento medio del +13%), grazie al percorso di sensibilizzazione portato avanti da AMAGA attraverso campagne di comunicazione rivolte ai cittadini.

## Gestione Aree Verdi

AMAGA, all'interno del Comune di Abbiategrasso, si occupa della gestione delle aree verdi, svolgendo attività di tutela del verde pubblico su una superficie totale di 3.609.075 mq nel 2021, +2% rispetto al 2020.

Nella tabella seguente sono ricapitolati i dati relativi alla gestione delle aree verdi:

Tipologia Tagli	Mq 2020	Mq 2021	Variazione %
Tagli con raccolta	1.219.305	<b>812.561</b>	<b>-33,4%</b>
Tagli senza raccolta	509.933	<b>401.126</b>	<b>-21,3%</b>
Mulching <sup>1</sup>	1.331.635	<b>1.994.559</b>	<b>49,8%</b>
Tagli lungo le banchine	483.771	<b>400.829</b>	<b>-17,1%</b>

<sup>1</sup>Con il termine **mulching** si intende il processo di sminuzzamento ripetuto dei frammenti d'erba che produce scarti finemente tagliati che, invece di essere raccolti e rimossi, vengono rilasciati sul prato.

AMAGA, inoltre, eroga servizi di gestione delle aree verdi per Ospedali, Asl e privati per un totale di 450.000 mq; rispetto al 2020 si denota una riduzione del 40% a causa della scadenza di contratti con privati che non hanno trovato prosecuzione, a favore di una maggiore e migliore focalizzazione operativa da dedicare ai territori dei Comuni Azionisti.

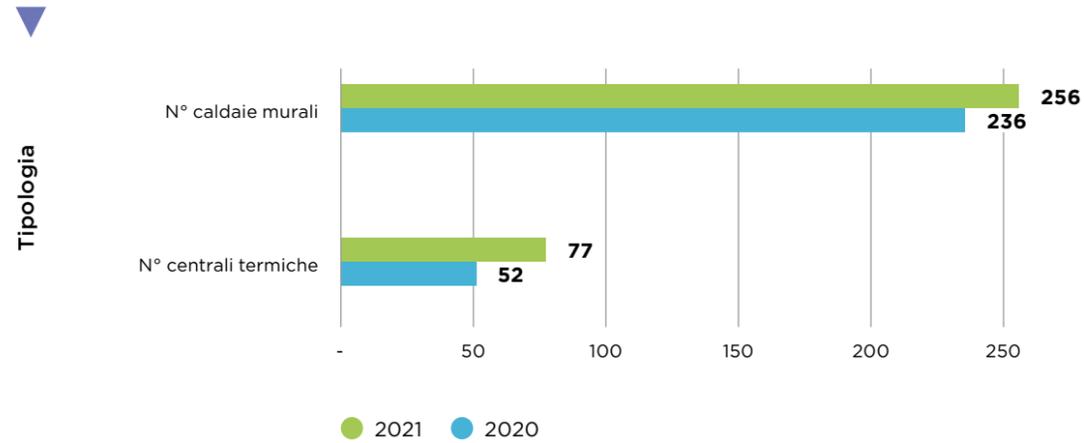
Considerando i metri quadrati totali su cui sono stati effettuati interventi (4.059.074,5 mq), per rendere l'idea, è come se AMAGA avesse erogato i propri servizi di cura e tutela del verde su una superficie pari a **239 volte Piazza Duomo a Milano!**



## Gestione Energia

AMAGA esegue interventi di efficientamento energetico a livello impiantistico e offre il servizio di gestione e manutenzione di Centrali Termiche e Caldaie Murali. Le prime hanno una potenza superiore a 35 kW e sono solitamente a servizio di interi edifici, le seconde hanno una potenza inferiore a 35 kW e sono, nella maggior parte dei casi, a servizio di appartamenti comunali o piccole strutture pubbliche (ambulatori, centri polifunzionali, etc.). Questa suddivisione viene fatta, oltre che per una questione di gestione (i controlli e gli accorgimenti normativi sono differenti a seconda della potenza del generatore), per rendere l'idea della tipologia degli impianti gestiti da AMAGA.

### Gestione energia



Il servizio di gestione calore comprende la manutenzione ordinaria dei generatori (prove a norma di legge) e quella straordinaria, comprensiva del servizio di reperibilità 24h/7giorni. AMAGA effettua tale servizio per 12 clienti privati e per il Comune azionista di maggioranza, Abbiategrasso. Inoltre nel 2021 è stato acquisito il servizio in altri due comuni (Bareggio e Zibido San Giacomo) con un contratto di gestione calore annuale.

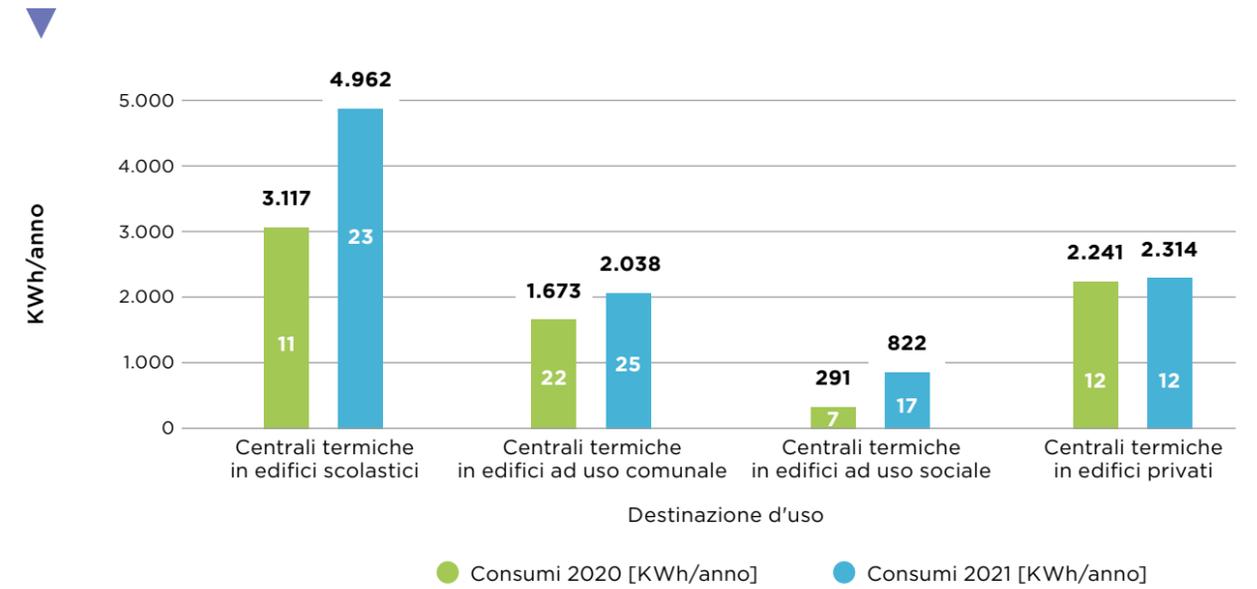
Il 2021 ha visto AMAGA impegnata nella conclusione dei lavori di riqualificazione di centrali termiche. Nello stesso anno, sono stati sviluppati due progetti di riqualificazione

energetica sui comuni di Zibido San Giacomo e Abbiategrasso: il primo in modalità di Partenariato Pubblico Privato in collaborazione con CAP Holding e ASM Magenta, il secondo in modalità di affidamento diretto.

Le centrali termiche gestite da AMAGA servono diversi edifici di utilità pubblica, come scuole, centri sociali, palestre. Di seguito si dà evidenza della destinazione d'uso delle Centrali Termiche del numero di centrali in base alla destinazione d'uso dell'edificio e dell'energia consumata in termini di KWh/anno rispettivi agli anni 2020 e 2021. e dell'energia prodotta in termini di KWh/anno rispettivi agli anni 2020 e 2021.

## 0.5 Risultati 2021

### Consumi per destinazione d'uso Centrali Termiche



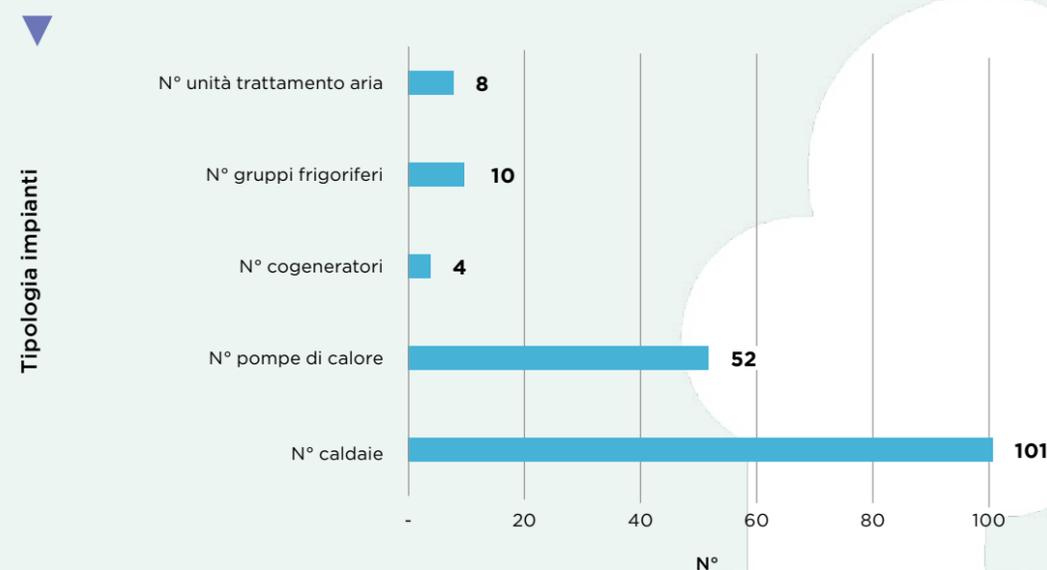
A tal proposito, risulta interessante notare come la pandemia da Covid-19 abbia avuto un effetto sui consumi, in particolare, relativi al riscaldamento degli edifici scolastici: l'incremento del 59% nel 2021 è da ricondurre al rientro degli studenti in classe, dopo i periodi di lockdown e all'acquisizione di 12 edifici scolastici nuovi. Se si considerano i dati mensili è possibile vedere come i consumi di marzo e aprile 2020 (primo lockdown con chiusura totale delle scuole) siano nettamente minori rispetto al 2021: nello specifico, i consumi 2021 hanno subito un aumento del 66% rispetto marzo 2020 e sono triplicati rispetto ad aprile 2020.

Per ciò che riguarda gli edifici ad uso comunale, l'incremento dei consumi del 22% è riconducibile all'aumento degli impianti gestiti da AMAGA che, grazie all'acquisizione di due nuovi Comuni, nel 2021 ha gestito quattro nuovi edifici.

Infine, l'incremento del 68% dei consumi relativi agli edifici ad uso sociale è da ricondurre alla gestione di ben nove nuovi impianti nel 2021.

All'interno delle 77 Centrali Termiche sono presenti varie tipologie di generatori, che AMAGA gestisce con interventi di manutenzione:

Impianti presenti nelle Centrali Termiche 2021



## 0.5 Risultati 2021

Nel 2021, sono stati effettuati 684 interventi (manutenzione ordinaria e straordinaria) di cui 537 su impianti caratterizzati da una potenza superiore a 35kW e 174 su generatori con potenza inferiore a 35kW.

Gli interventi legati ai servizi energetici effettuati nel 2021, e confrontati con il 2020, sono di seguito riepilogati:

Interventi	Numero 2020	Numero 2021	Variazione
Interventi su centrali termiche	304	537	+ 77%
Interventi su caldaie murali	131	147	+ 33%

Rispetto al 2020, si evidenzia un incremento del 77% degli interventi su centrali termiche e del 33% su caldaie murali, riconducibile principalmente all'acquisizione della gestione calore dei due nuovi comuni (Bareggio e Zibido San Giacomo).

## Gestione Farmacie Comunali

Le due Farmacie Comunali, gestite da AMAGA, rappresentano per Abbiategrasso un presidio costante sul territorio.

Il 2021 è stato caratterizzato da un significativo impegno determinato:

- dalle politiche pubbliche messe in campo nell'ambito dell'emergenza epidemiologica "COVID-19" in corso (dopo l'attivazione già nel 2021 del servizio di consegna dei farmaci a domicilio) ed in particolare:
- dall'attivazione del servizio "Tamponi Antigenici Rapidi" (con 6.860 tamponi effettuati);
- dall'attivazione del servizio di somministrazione della "dose booster" (c.d. "Terza Dose", con 311 vaccini eseguiti tra dicembre 2021 e febbraio 2022).
- dall'ampliamento dell'offerta di prodotti e servizi - ad oggi vengono effettuate ECG, holter, test glicemia, colesterolo e trigliceridi, che ha incrementato notevolmente il fatturato delle due Farmacie Comunali (+14% rispetto al 2020).



## Parco Mezzi

Il parco mezzi di AMAGA è composto in totale da 75 elementi, di cui più dell'76% di proprietà dell'Azienda ed il restante a noleggio/leasing. Dell'intero parco mezzi, 47 veicoli sono dedicati all'erogazione dei servizi di igiene ambientale:

Parco Mezzi	Numero
Vasche ribaltabili da 5 mc	7
Vasche ribaltabili da 2 mc	4
Mini compattatori	6
Compattatori	6
Scarrabili	5
Spazzatrici	4
Autovetture	5
Veicoli vari	10

Le anomalie ai veicoli vengono gestite internamente dal personale di Officina di AMAGA o, nei casi più rilevanti, la riparazione viene affidata a personale esterno. Nel 2021, grazie al rinnovo del parco mezzi, si è registrata una riduzione del 6% sugli interventi di manutenzione esterni rispetto al 2020: 335 (58,6%) su un totale di 572.

AMAGA seleziona con attenzione i fornitori che si occupano della manutenzione e riparazione degli automezzi, valutandoli secondo i requisiti degli standard internazionali per la qualità, ambiente e sicurezza.

## Attività di consulenza specialistica per finanziamenti

Nel corso del 2021, AMAGA ha offerto servizi di consulenza finalizzata alla partecipazione ai bandi disponibili per il finanziamento degli investimenti programmati dai Comuni Azionisti.

La volontà è quella di realizzare, in maniera sempre più costante, un'attività di consulenza specialistica per l'ottenimento di finanziamenti da investire sul territorio. AMAGA, attraverso un approccio di tipo multidisciplinare che coinvolge trasversalmente e sinergicamente tutti i Servizi, si occupa della realizzazione dello studio di fattibilità e definisce il progetto preliminare.

Nel corso del 2021, tale attività ha favorito l'ottenimento da parte dell'Azionista Comune di Abbiategrasso di complessivi Euro 4.932.834,94 destinati all'efficientamento energetico degli edifici pubblici comunali e da parte del Comune di Zibido San Giacomo di Euro 93.940 legati allo sviluppo della mobilità elettrica.

## Capitale Sociale - Relazionale

### La relazione con i Clienti e i territori

AMAGA ritiene che per svolgere al meglio la sua attività di presidio e tutela del territorio sia imprescindibile impegnarsi in modo costante e continuativo nella gestione della relazione con i cittadini utenti dei servizi. Infatti, il cittadino non va inteso come mero "utente" del servizio, ma come co-produttore dello stesso, in particolare per quanto concerne le attività legate al servizio ambientale. Un cittadino coinvolto, informato e consapevole sarà in grado non solo di utilizzare al meglio i servizi, ma sarà anche un attore collaborativo e attento alle finalità dei servizi.

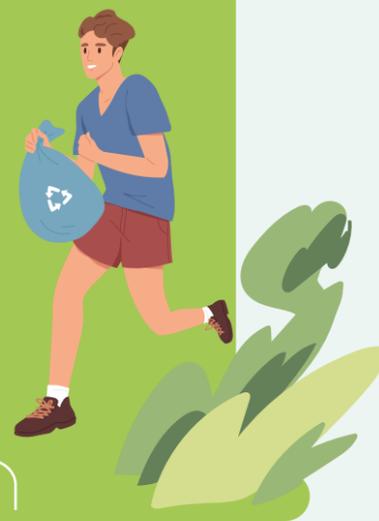
AMAGA accompagna i suoi servizi con campagne di Comunicazione per la Comunità, finalizzate a sensibilizzare i cittadini informandoli sui servizi offerti e sulle best practice ambientali.



## La nuova Campagna di comunicazione: “in-formare” i cittadini per tutelare il territorio

Nel 2021, AMAGA S.p.A. e SASOM S.r.l. (Società ambiente del Sud-Ovest Milanese) hanno promosso una nuova campagna di comunicazione rivolta ai cittadini dei Comuni di Abbiategrasso, Bareggio, Gudo Visconti, Motta Visconti, Vermezzo con Zelo e Zibido San Giacomo, per presentare le novità del servizio di raccolta rifiuti, migliorare la qualità della raccolta differenziata e contenere la produzione dei rifiuti.

In particolare, la campagna si è focalizzata su due attività principali:



1.

### Realizzazione di tre webinar online legati al metodo della Tariffa Puntuale.

Già in vigore nel Comune di Abbiategrasso dal 2014 e in attivazione anche a Bareggio, Gudo Visconti, Motta Visconti, Vermezzo con Zelo e Zibido San Giacomo, il “Metodo TARIP” implica una ulteriore responsabilizzazione delle utenze rispetto alla corretta separazione dei rifiuti: infatti, il calcolo della tariffa puntuale dei rifiuti si basa, oltre che sui tradizionali parametri (superficie, numero di componenti dell’utenza o tipologia di attività economica), anche sull’effettivo quantitativo di rifiuto indifferenziato prodotto.

2.

### Realizzazione di un percorso di “in-formazione”

rivolto agli studenti a partire dalle scuole d’infanzia fino alle scuole secondarie di secondo grado: sono state ingaggiate le Scuole di 6 Comuni (Abbiategrasso, Motta Visconti, Bareggio, Vermezzo con Zelo, Zibido San Giacomo e Gudo Visconti) coinvolgendo 1.132 studenti presenti in 54 classi, per sensibilizzare i ragazzi su come debbano essere correttamente smaltiti i rifiuti, rendendoli parte attiva delle politiche di tutela del territorio. La Piattaforma educativa Scuolapark è lo strumento dinamico ed innovativo scelto da AMAGA per coinvolgere i giovani che, attraverso video e attività di gamification, acquisiscono informazioni sulle best practice legate alla raccolta differenziata e alla pulizia stradale. Il percorso di impiego della piattaforma da parte delle Scuole è iniziato con il primo webinar tenuto dal personale di AMAGA per fornire ai docenti le istruzioni e i consigli legati ad un utilizzo efficace e consapevole dello strumento così che quest’ultimo rappresenti un valido alleato per sensibilizzare i giovani alla tutela del territorio.

## 0.5 Risultati 2021



AMAGA crede che la Comunicazione sia naturalmente a due vie; pertanto, mette a disposizione del cittadino una serie di canali di contatto con cui dialogare:

**Numeri telefonici ed e-mail presenti sulla pagina “Contatti” del Sito Aziendale**

**SPORTELLO TARI**

**APP RICICLARIO**

**SITO INTERNET WWW.AMAGA.IT**

**SOCIAL NETWORK (FACEBOOK)**

**INCONTRI PUBBLICI**

## Sportello

Il canale privilegiato dall’utenza, per entrare in contatto con AMAGA, è lo sportello sito in Viale C. Cattaneo, 45 ad Abbiategrasso (MI).

Contatti	Numero Contatti 2020	Numero Contatti 2021
Contatti sportello	7.205	8349
Contatti sportello distribuzione Sacchi	4.433	6066
Contatti sportello informazioni e gestioni pratiche	2.667	2283

Nel complesso, il numero dei contatti nel 2021 è **umentato del 16%** rispetto al 2020 in seguito alla maggior libertà di spostamento dei cittadini a valle della graduale riduzione delle misure limitative legate alla prevenzione Covid-19 durante il lockdown.



## App Riciclario

Oltre alle modalità di Comunicazione “tradizionali” AMAGA ha inoltre adottato, nel 2018, “Riciclario”, l'app che aiuta a migliorare le performance di raccolta differenziata, a ridurre la produzione dei rifiuti e a veicolare le informazioni.

È un'applicazione innovativa pensata per aiutare i cittadini e le utenze non domestiche nella corretta gestione dei propri rifiuti e nel reperire facilmente le informazioni relative alla propria posizione TARI (tariffa rifiuti).

Riciclario è l'app che supera i confini della semplice Comunicazione verso gli utenti del servizio di igiene ambientale permettendo uno scambio continuo di informazioni, segnalazioni e richieste tra tutti i soggetti coinvolti.

Nel 2021 sono 4.123 i cittadini abbiatensi che hanno installato l'app sul proprio smartphone. Di seguito sono evidenziate le interazioni tramite App che le persone hanno avuto con AMAGA:



Contatti App “Riciclario”	2020	2021
Numero di segnalazioni totali	505	531
Numero di segnalazioni con feedback	33	33
N. feedback “Ottimo” in seguito alla risoluzione del problema segnalato	25	19
N. feedback “Buono” in seguito alla risoluzione del problema segnalato	4	3
N. feedback “Mediocre” in seguito alla risoluzione del problema segnalato	2	2
N. feedback “MSufficiente” in seguito alla risoluzione del problema segnalato	0	1
N. feedback “Undefined” in seguito alla risoluzione del problema segnalato	2	8

A partire da ottobre 2021, il servizio offerto tramite l'App Riciclario è stato attivato anche nel Comune di Motta Visconti, con un totale di 315 utenti che hanno installato l'applicazione.

↓  
+315

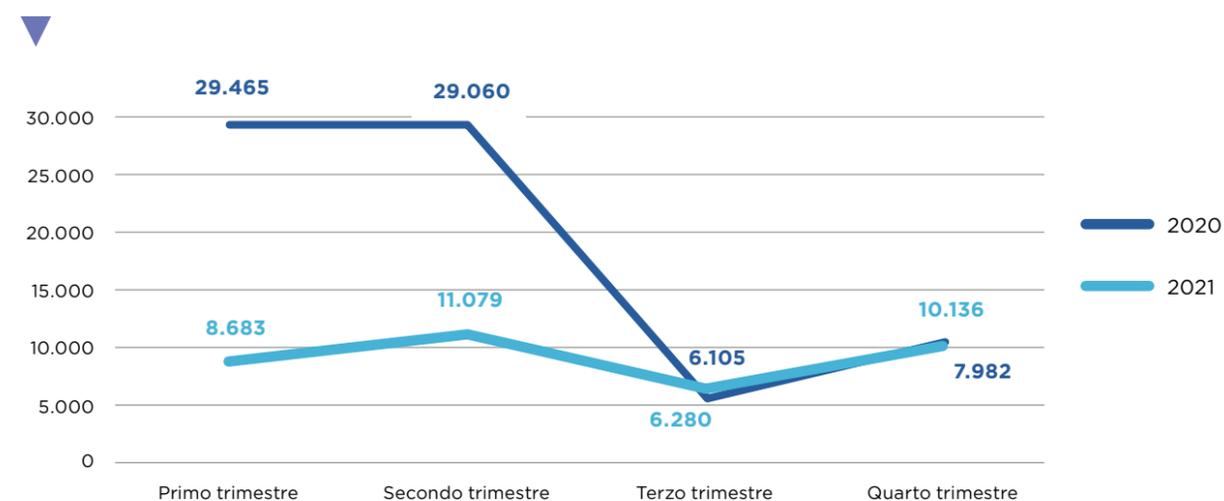
## 0.5 Risultati 2021

### Facebook

Al passo con l'evoluzione del contesto sociale e relazionale, AMAGA utilizza come canale di Comunicazione anche la Pagina Facebook, che ha consentito di sviluppare una comunicazione contemporanea: a dicembre 2021 il numero di follower è pari a 830 con un tasso di crescita della pagina, nell'ultimo anno, pari a +14,2%.

Di seguito vengono riportate le visualizzazioni complessive ricevute dalla pagina Facebook AMAGA, confrontando i dati del 2020 con quelli del 2021:

Visualizzazioni complessive ricevute dalla pagina Facebook



Confrontando i primi sei mesi del 2021 con quelli del 2020, si nota un'importante riduzione delle visualizzazioni di pagina; ciò dipende dal fatto che, durante i primi mesi del 2020, all'insorgere dell'emergenza sanitaria Covid-19, la pagina Facebook di AMAGA è stata percepita dalla Comunità come un mezzo di comunicazione/informazione immediato e alla portata di tutti.



## Incontri pubblici

Nel corso del 2020 AMAGA, a causa dell'emergenza pandemica Covid-19, aveva limitato gli incontri pubblici con i cittadini del Comune di Abbiategrasso e Motta Visconti, attivando una Comunicazione on line tramite il Sito AMAGA, l'App Riciclaro, i Social Network, l'URP del Comune di Abbiategrasso e i giornali locali.

Nel 2021 le attività di "in-formazione" alla popolazione sono riprese e si sono svolti ben 10 incontri pubblici finalizzati a sensibilizzare i cittadini sulle tematiche ambientali e sulla corretta gestione dei rifiuti:

- tre incontri di informazione realizzati in collaborazione con SASOM S.r.l (Società ambiente del Sud-Ovest Milanese), in previsione dell'avvio della sperimentazione della tariffazione puntuale;
- un incontro nel comune di Motta Visconti, in previsione dell'avvio della sperimentazione della tariffazione puntuale;
- un webinar sulla devoluzione alimentare realizzato per le utenze non domestiche di Abbiategrasso, in collaborazione con la società no-profit "Il Portico della Solidarietà";
- un incontro per presentare la piattaforma Scuolapark, svolto con i docenti degli istituti dei 6 comuni coinvolti nella campagna di comunicazione - Abbiategrasso, Motta Visconti, Bareggio, Vermezzo con Zelo, Zibido San Giacomo e Gudo Visconti;
- due webinar, previsti dalla campagna di comunicazione sulla TARIP;
- due incontri sul compostaggio domestico con gli utenti di Motta Visconti e Abbiategrasso.

## Relazione con i Media

AMAGA, attraverso l'Ufficio stampa, coltiva in maniera attenta i rapporti con i media, al fine di garantire la massima diffusione delle notizie relative allo svolgimento dei servizi e delle attività sul territorio.

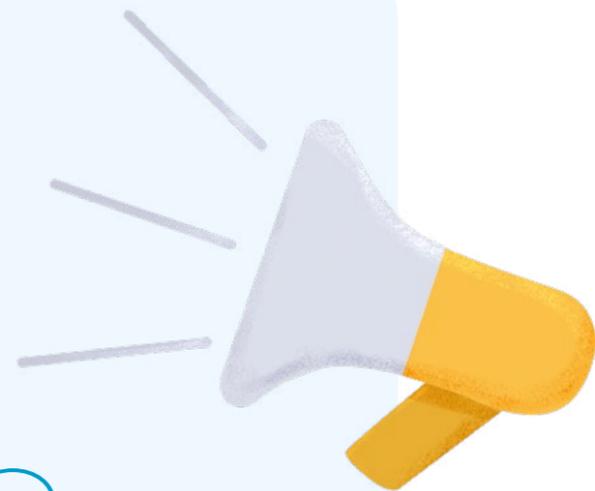
Inoltre, il costante contatto con le redazioni locali è finalizzato a offrire un'informazione puntuale rivolta alla Comunità e agli stakeholder in generale.

COMUNICATI STAMPA

8

MAGAZINE DISTRIBUITI

12.000



## 0.5 Risultati 2021

### Soddisfazione dei Clienti

AMAGA per il secondo anno consecutivo ha realizzato l'indagine di Customer Satisfaction, finalizzata a comprendere quanto i cittadini di Abbiategrasso e Motta Visconti siano soddisfatti dei servizi e delle modalità di erogazione. AMAGA, nel complesso, riscuote una reputazione molto elevata, migliorando l'altissimo gradimento registrato lo scorso anno (pari al 97,2%) e raggiungendo per l'anno 2021 il 97,55% di utenti soddisfatti.

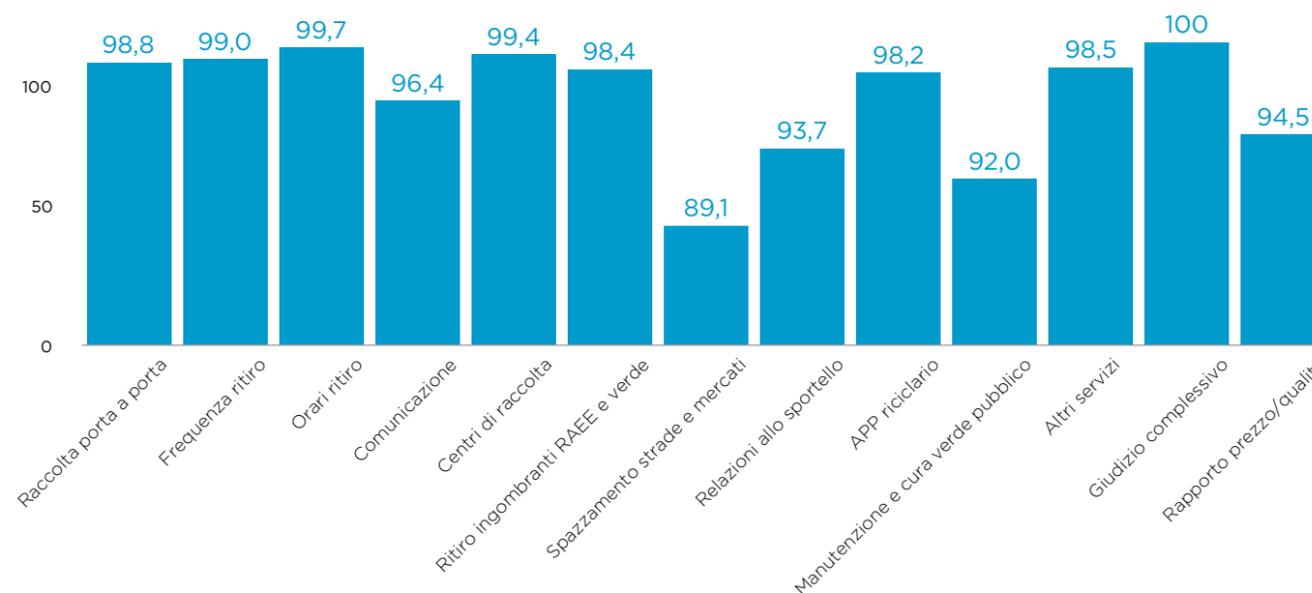
Significa che, secondo l'indice sintetico di Customer Satisfaction, quasi la totalità degli intervistati ha espresso un grado di soddisfazione che si è mantenuto ampiamente al di sopra della "sufficienza" (rappresentata dal 6), raggiungendo un giudizio medio, per ogni fattore, valutato come ottimo (voto 8).

### Customer Satisfaction Index

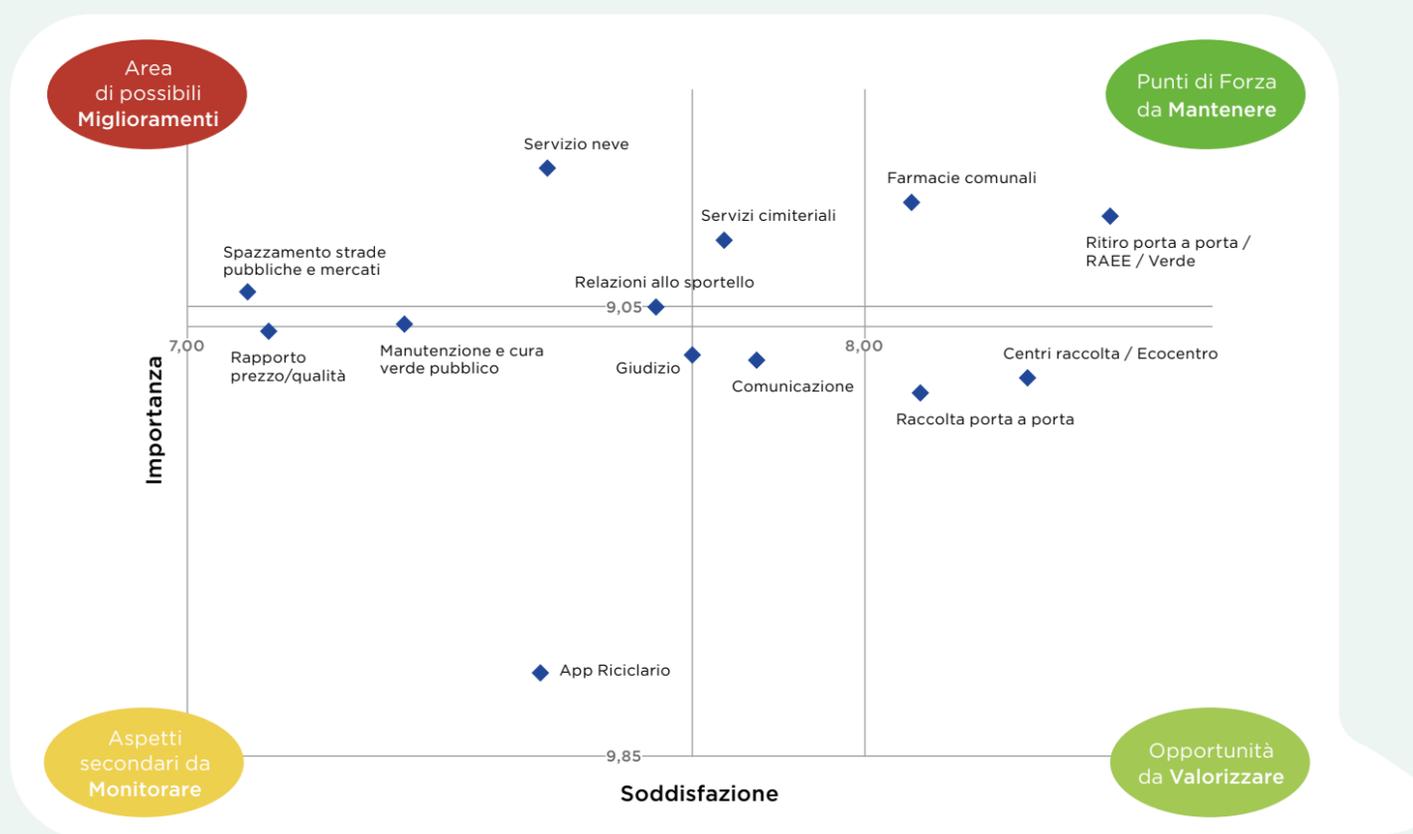
# 2022

Utenti soddisfatti  
Media della percentuale del voto da 6 a 10 su ogni fattore

# 97,55



Dall'Analisi di Customer Satisfaction, AMAGA, considerando la soddisfazione e l'importanza attribuita dai clienti ai servizi, ha avviato una riflessione strutturata sulle aree da valorizzare/mantenere e sulle possibili aree di miglioramento:

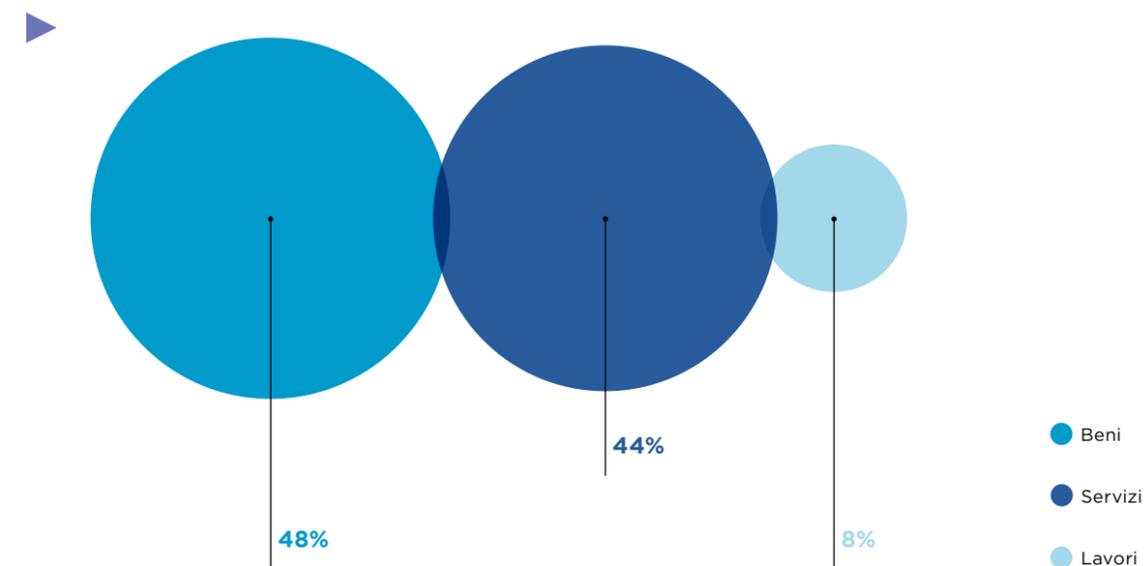


## 0.5 Risultati 2021

### Relazione con i Fornitori

AMAGA si avvale di fornitori qualificati che hanno dimostrato, storicamente, affidabilità e buona qualità del prodotto/servizio. All'interno del sistema gestionale aziendale, a dicembre 2021, risultano qualificati 1.190 fornitori (il 3,6% in meno rispetto al 2020), suddivisi nelle seguenti categorie:

Categorie fornitori albo fornitori qualificati



Fornitori	Numero 2020	Numero 2021	Variazione %
<b>Numero fornitori qualificati (totale)</b>	<b>1.234</b>	<b>1.190</b>	<b>-3,6%</b>
Beni	621	569	-8,4%
Servizi	514	528	2,7%
Lavori	99	93	-6,1%

## Associazioni

AMAGA, consapevole dell'importanza del network e dello scambio continuo di buone prassi tra società del territorio, è parte integrante delle seguenti associazioni:

### P.A.Y.T. ITALIA - Pay as you throw

<http://payasyouthrow.org>

l'associazione che raccoglie operatori pubblici e privati, accomunati dall'essere stati protagonisti di applicazioni, legate soprattutto alla tariffazione dei servizi di igiene urbana, già riuscite, messe a fattor comune e condivise.

### ConfServizi Lombardia

<https://www.confservizilombardia.it/>

l'associazione regionale delle imprese di servizio pubblico che operano nel territorio lombardo e che gestiscono servizi a rilevanza economica.

### Green Alliance

#### Servizi per l'ambiente in Lombardia

la rete di imprese pubbliche caratterizzate da un forte legame con gli Enti locali ed il territorio. Si tratta di gestori di uno o più ambiti della filiera del servizio di igiene urbana che, insieme, hanno creato di fatto un primo ciclo integrato completo nella gestione ambientale.

### Utilitalia

<https://www.utilitalia.it/>

la Federazione che riunisce le Aziende operanti nei servizi pubblici dell'Acqua, dell'Ambiente, dell'Energia Elettrica e del Gas, rappresentandole presso le Istituzioni nazionali ed europee.

# Capitale Organizzativo

## Le certificazioni e il Sistema di Gestione

AMAGA ha sviluppato un Sistema di Gestione acquisendo nel tempo le seguenti certificazioni internazionali:

**UNI EN ISO 9001:2015**, "Sistema di Gestione per la Qualità", applicabile ai processi relativi a:

- progettazione, installazione, conduzione, manutenzione di impianti termici e incarico di terzo responsabile;
- progettazione e fornitura di servizi di efficienza energetica, anche mediante finanziamenti tramite terzi;
- cura e manutenzione del paesaggio, inclusi parchi, giardini ed aiuole;
- spazzamento e lavaggio delle strade, raccolta e trasporto rifiuti urbani, gestione tariffe e rapporti con gli utenti.

**UNI CEI 11352:2014**, "Sistema di Gestione dell'Energia - Società che forniscono servizi energetici (ESCO)", applicabile all'erogazione di servizi energetici, incluso il finanziamento dell'intervento di miglioramento dell'efficienza energetica

**UNI EN ISO 50001:2018**, "Sistema di gestione dell'energia - Requisiti e linee guida per l'uso", applicabile a:

- progettazione, installazione, conduzione, manutenzione di impianti termici e incarico di terzo responsabile;
- progettazione e fornitura di servizi di efficienza energetica, anche mediante finanziamenti tramite terzi;
- cura e manutenzione del paesaggio, inclusi parchi, giardini ed aiuole;
- autoproduzione di energia elettrica mediante impianto fotovoltaico.

Inoltre, AMAGA risulta qualificata secondo il *Regolamento (CE) '102015/2067 e 304/2008 - DPR n0146/18 -D.M. del 29/01/2019, ai sensi dell'Art. 4 del D.P.R. 146/2018* per le attività di installazione, manutenzione e riparazione di apparecchiature fisse di refrigerazione, condizionamento d'aria e pompe di calore contenenti alcuni gas fluorurati ad effetto serra.



## Due nuove certificazioni nel 2021 per lavorare nel rispetto verso l'ambiente

Nel 2021, AMAGA ha ottenuto la Certificazione UNI EN ISO 14001:2015, "Sistema di Gestione per l'Ambiente" finalizzata alla mitigazione e al contenimento degli impatti ambientali delle proprie attività sull'ambiente, applicabile a:

- installazione, conduzione, manutenzione di impianti termici e incarico di terzo responsabile;
- progettazione e fornitura di servizi di efficienza energetica, anche mediante finanziamenti tramite terzi;
- cura e manutenzione del paesaggio, inclusi parchi, giardini e aiuole;
- spazzamento e lavaggio delle strade, raccolta e trasporto rifiuti urbani, gestione tariffe e rapporti con gli utenti;
- gestione ecocentro.

Ad agosto 2021 è stata inoltre rilasciata ad AMAGA l'Attestazione SOA, ossia la certificazione che qualifica l'Azienda ad appaltare lavori per categorie di opere e per classifiche di importi.



## 0.5 Risultati 2021

Oggi, il motore dei Sistemi di Gestione è rappresentato dall'adesione al principio del "miglioramento continuo" che si sviluppa realizzando, su tutti i processi core e trasversali, cicli annuali di audit di prima e terza parte svolti dall'Organismo di certificazione Bureau Veritas

Nel corso del 2021 è stato condotto un ciclo di Audit interno per la verifica ed il miglioramento continuo dei processi legati al Sistema *UNI EN ISO 9001:2015*, *UNI CEI 11352:2014*, *UNI EN ISO 50001:2018*, *UNI EN ISO 14001:2015*, Regolamento (CE) n°2015/2067 e 304/2008 - DPR n°146/18 -D.M. n°9 del 29/01/2019, ai sensi dell'Art. 4 del D.P.R. n°146/2018.

Ogni anno sono effettuate, in conformità con quanto stabilito dal SGI, due tipologie di audit, interno, condotto dal Responsabile della Qualità, e di terza parte, svolto dall' Ente Certificatore Bureau Veritas, che nel 2021 hanno prodotto i risultati riportati nella tabella che segue:

	2020		2021	
	Non conformità	Osservazioni	Non conformità	Osservazioni
Numero rilevazioni interne (ISO 9001:2015)	2	6		7
Numero rilevazioni 2° e 3° parte (ISO 9001:2015)		1		
Numero rilevazioni interne (ISO 50001:2018)	2	3	2	4
Numero rilevazioni 2° e 3° parte (ISO 50001:2018)		6		1
Numero rilevazioni interne (UNI CEI 11352:2014)	2	2	1	
Numero rilevazioni 2° e 3° parte (UNI CEI 11352:2014)		4		1
Numero rilevazioni interne (ISO 14001:2015)	N.A.			6
Numero rilevazioni 2° e 3° parte (ISO 14001:2015)	N.A.			6
Numero rilevazioni interne (Regolamento (CE) 303/2008 - DPR n°43 del 27/01/2012 - Regolamento Tecnico ACCREDIA - RT 29)		0		0
Numero rilevazioni 2° e 3° parte (Regolamento (CE) 303/2008 - DPR n°43 del 27/01/2012 - Regolamento Tecnico ACCREDIA - RT 29)		1		0

Il numero di "Non Conformità" risulta dimezzato rispetto al 2020, in quanto AMAGA ha preso in carico i rilievi e ha lavorato perseguendo il principio del miglioramento continuo.

## Politica del Sistema di Gestione per la Qualità e per l'Energia

AMAGA si impegna a rendere operante e mantenere attiva la propria Politica integrata Qualità e Ambiente e la propria Politica Energetica attraverso la diffusione dei contenuti in funzione del raggiungimento degli obiettivi e traguardi prefissati, per i quali la politica costituisce il quadro di riferimento. Per garantire la sua continua adeguatezza ed efficacia, la Politica integrata per la Qualità e Ambiente e la Politica Energetica sono periodicamente riesaminate e revisionate in modo da recepire le linee guida della Direzione e/o i cambiamenti avvenuti.

Tali documenti sono a disposizione sia del personale che degli Stakeholders aziendali e rappresentano la dichiarazione di intenti dell'Azienda nel rispetto dei principi di qualità e sostenibilità ambientale.

Tra gli obiettivi enunciati sono di particolare importanza quelli relativi all'impegno di AMAGA nel promuovere il costante aggiornamento delle capacità professionali di tutto il personale, anticipare le esigenze del mercato/clienti e consolidare il rapporto con i propri Stakeholder di riferimento.

Sostenibilità, rispetto dell'ambiente e uso razionale delle risorse energetiche, tramite campagne di sensibilizzazione dei dipendenti e l'engagement dei principali stakeholder, rappresentano ulteriori ambiti su cui AMAGA ha scelto di impegnarsi.



## Nuova carta della Qualità dei Servizi

Con la delibera del 14/09/2021, è stata approvata la Nuova Carta della Qualità dei Servizi di AMAGA.

La Carta della Qualità dei Servizi è un documento destinato ai cittadini che illustra i servizi che AMAGA fornisce in base al suo Contratto di Servizio col Comune di Abbiategrasso e descrive le modalità con cui l'Azienda ne garantisce la qualità.

È una precisa scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra gli utenti e l'Ente Gestore: è infatti lo strumento grazie al quale il singolo cittadino conosce che cosa deve attendersi dall'Azienda e costituisce allo stesso tempo un mezzo per controllare che gli impegni siano rispettati.

La nuova Carta della Qualità è strutturata per fornire ai cittadini le informazioni in modo semplice e chiaro: lo stesso design del documento, che riprende quello del Report Integrato 2020, è creato per agevolare la visualizzazione dei contenuti, ponendo l'accento sull'identità moderna e sostenibile di AMAGA.

## Capitale Umano



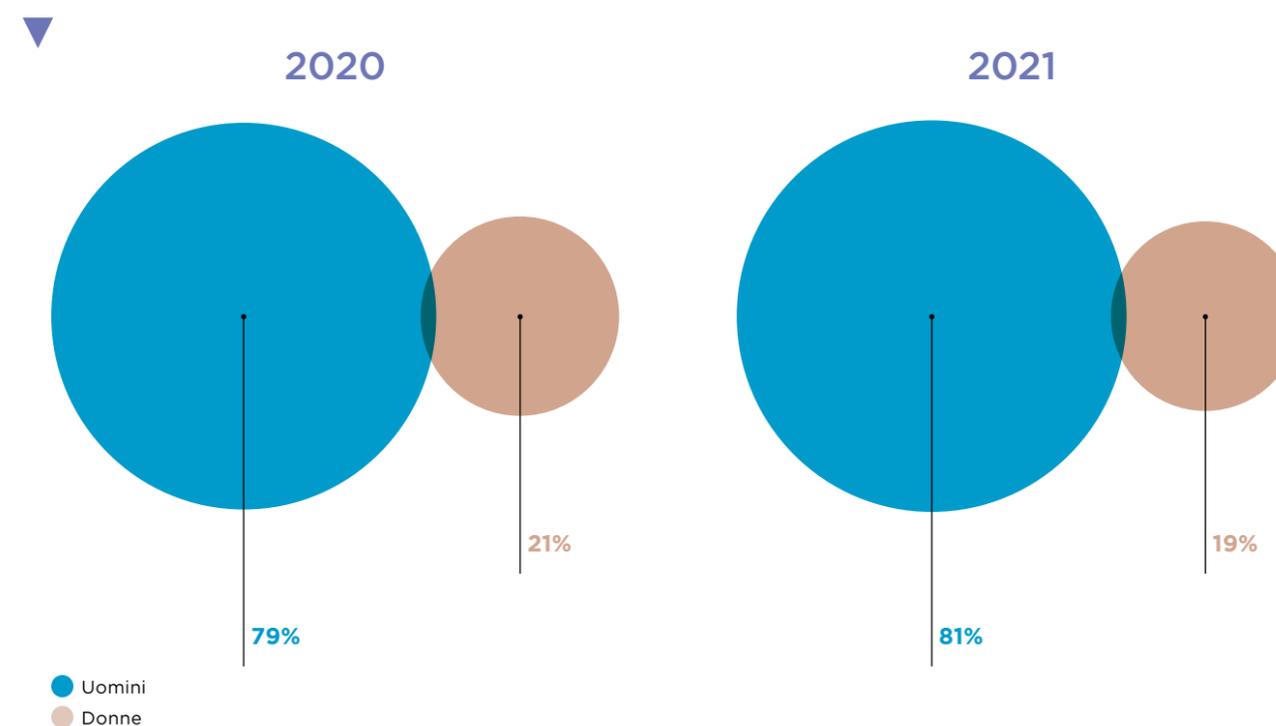
### Il Capitale Umano in numeri

I lavoratori rappresentano il capitale umano, che fa riferimento alle conoscenze e competenze di cui l'Azienda dispone, giocando un ruolo fondamentale nello sviluppo aziendale. In particolare, il tema delle persone diventa centrale quando, per AMAGA, uno dei valori di riferimento è la cooperazione all'interno della squadra: sono le persone che definiscono la qualità dei servizi erogati, l'attenzione ai bisogni dei clienti e il perseguire gli obiettivi aziendali.

Nell'arco del 2021 la popolazione aziendale è composta da 78 uomini e 18 donne:

Nel corso dell'intero 2021, in AMAGA hanno trovato impiegato 96 persone, 6 in più rispetto al 2020. Al 31 dicembre 2021, l'organico è composto da 89 dipendenti; nel corso del 2021 si rilevano 7 pensionamenti, una dimissione volontaria e 12 assunzioni.

Tenendo in considerazione queste informazioni, si dà evidenza dell'indice di turnover, pari al 20,8%, che rappresenta il tasso di ricambio del personale ovvero il flusso di persone in ingresso e in uscita da un'azienda: rispetto al 2020, si dà evidenza di un incremento pari a 2 punti percentuali (18,8%: indice di turnover 2020).

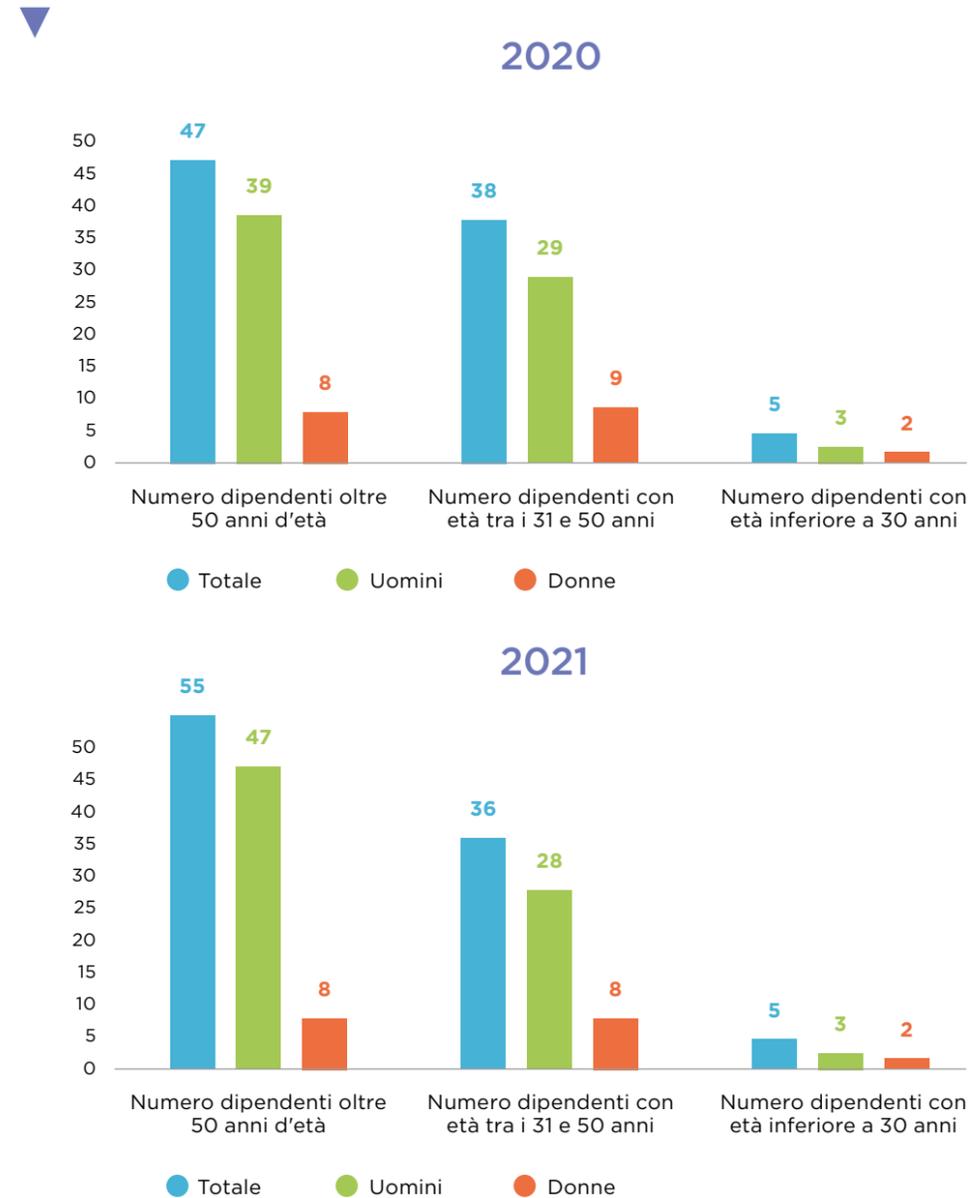


## Dipendenti per età

Nel 2021 l'età media delle persone che lavorano in AMAGA è pari a 50 anni, così come nel 2020.

Nel complesso, l'età della popolazione aziendale suddivisa per genere (maschio/femmina) è di seguito rappresentata:

### Popolazione aziendale per genere



Rispetto al 2020, il dato che si differenzia è relativo all'aumento del numero di dipendenti oltre i 50 anni di età.

## 0.5 Risultati 2021

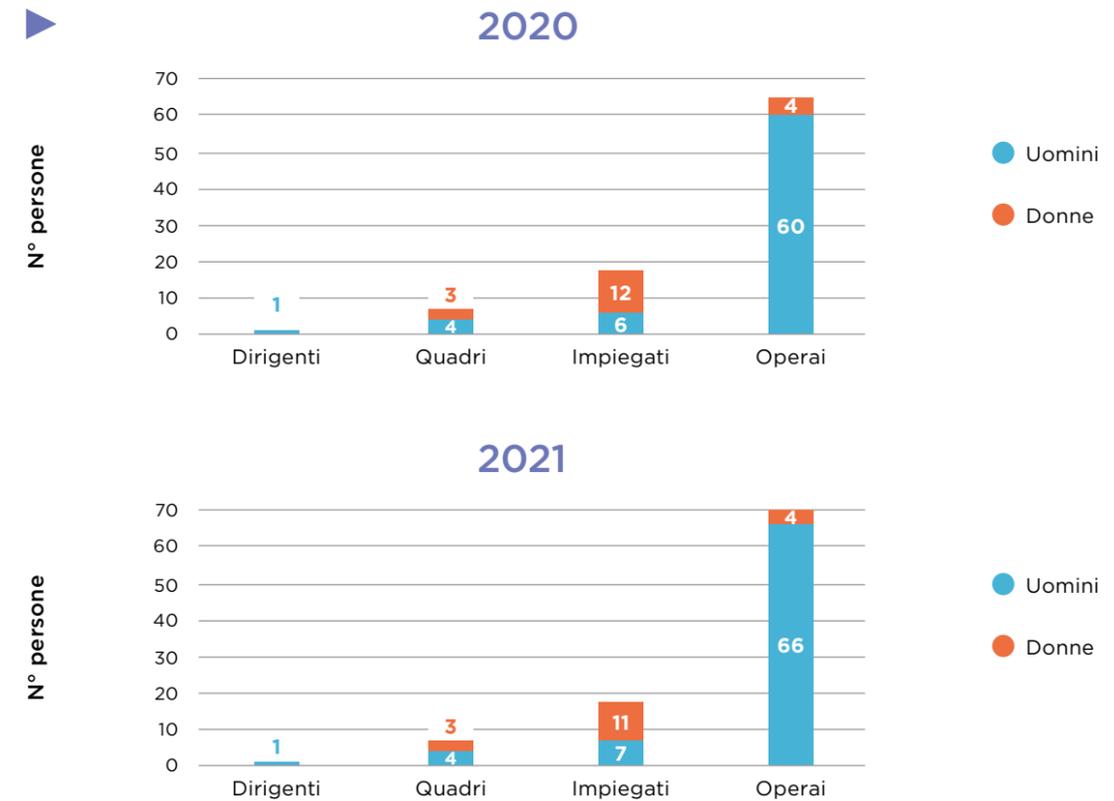
### Tipologia contratto

AMAGA persegue il benessere delle proprie persone, vantando a partire dal 2021 il 100% di rapporti a tempo indeterminato, di cui il 98% full time e il restante part time.

### Composizione personale

Per la natura del business, il 72,9% della popolazione aziendale è composta da operai che si occupano dell'erogazione dei servizi sul territorio, mentre il 20,8% da impiegati e il 5,2% da personale quadro che lavora presso la sede in Viale Carlo Cattaneo ad Abbiategrasso. Di seguito si riporta la composizione della popolazione per inquadramento/genere nel 2020 e 2021:

### Inquadramento generale del personale



La presenza femminile è maggiore nel livello di inquadramento "impiegato" (65%) mentre tra gli operai la percentuale del genere femminile è pari al 6%.

## Orario di lavoro

Complessivamente nel 2021 sono state lavorate 134.090,6 ore ordinarie e 14.388,3 ore straordinarie pari al 9,7 % del monte ore totale.

Di seguito viene riportato il confronto tra le ore di lavoro del 2020 e 2021:

	2020	2021	Variazione %
<b>Ore lavorate (totali)</b>	138.844,5 <sup>3</sup>	<b>148.478,9</b>	<b>7%</b>
<b>Ore lavorate (ordinario)</b>	127.793,5	<b>134.090,6</b>	<b>5%</b>
<b>Ore lavorate (straordinario)</b>	11.051	<b>14.388,3</b>	<b>30%</b>

L'incremento del 30% delle ore di straordinario, rispetto al dato del 2020, è imputabile alla sostituzione del personale assente (vedi tabella seguente). Le ore di assenze del personale sono pari a 38.526, di cui il 33,1% assenze per malattia, il 54,5% ferie ed il restante permessi (7,4%) e congedi parentali (0,3%) e infortuni (4,7%).

Ore assenza	Ore 2020	Ore 2021	Variazione %
Orario assenza (totali)	34510	<b>38526</b>	<b>12%</b>
Orario assenza (malattia)	10271	<b>12759</b>	<b>24%</b>
Orario assenza (infortunio)	432	<b>1818</b>	<b>321%</b>
Orario assenza (ferie/festività/ROL/banca ore godute)	20544	20998	<b>2%</b>
Orario assenza (permessi sindacali e altri permessi)	3180	2851	<b>-10%</b>
Orario assenza (congedo parentale)	84	100	<b>19%</b>

Rispetto al 2020, si nota un incremento del 12% delle ore di assenza totali, derivante principalmente dall'aumento del numero di infortuni.

<sup>3</sup> Si rettifica il dato inserito all'interno del Report Integrato 2020, in cui venivano indicate le ore totali lavorate pari a 174.898.

## 0.5 Risultati 2021

### Salute e sicurezza

AMAGA pone al primo posto la tutela delle proprie persone ponendo attenzione a trasferire informazioni e competenze in tal senso e mettendo a disposizione dell'intero personale aziendale gli specifici Dispositivi di Protezione Individuali necessari a garantire un ambiente di lavoro sicuro e confortevole; nel 2020 si sono verificati 7 infortuni, della durata media di 36 giorni:

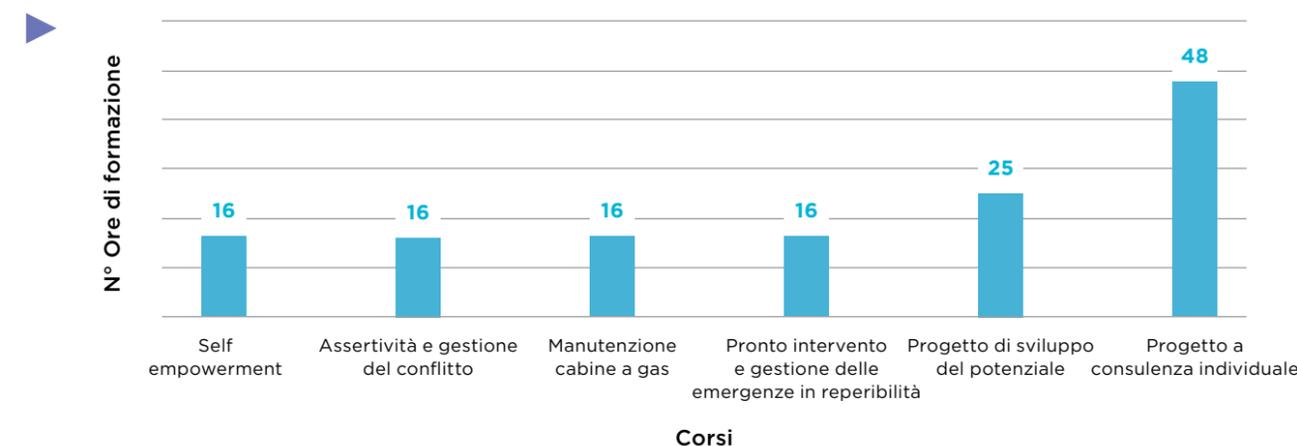
	2020	2021
<b>Numero infortuni (totale)</b>	<b>3<sup>4</sup></b>	<b>7</b>
Indice di gravità*	<b>0,39</b>	<b>1,53</b>
Indice di frequenza**	<b>21,6</b>	<b>47,14</b>
Durata media degli infortuni	<b>29</b>	<b>36</b>
Near Miss (incidenti occorsi che non sono diventati infortuni)	<b>N.D.</b>	<b>N.D.</b>
Numero di infortuni con durata maggiore di un giorno	<b>3</b>	<b>7</b>

\*Indice di gravità: Gravità (numero di giornate perse) degli infortuni per migliaia di ore lavorate.  
\*\*Indice di frequenza: Incidenza di infortuni per milione di ore lavorate.

### Sviluppo delle Persone

AMAGA, a partire dal 2020, ha avviato un progetto di sviluppo delle persone che nel 2021 si è rafforzato ulteriormente realizzando percorsi individuali di coaching, finalizzati a sostenere e orientare le strutture di Direzione. Nel corso del 2021, nell'ambito del progetto di sviluppo delle persone, AMAGA ha erogato un totale di 968 ore di formazione.

#### Attività formativa



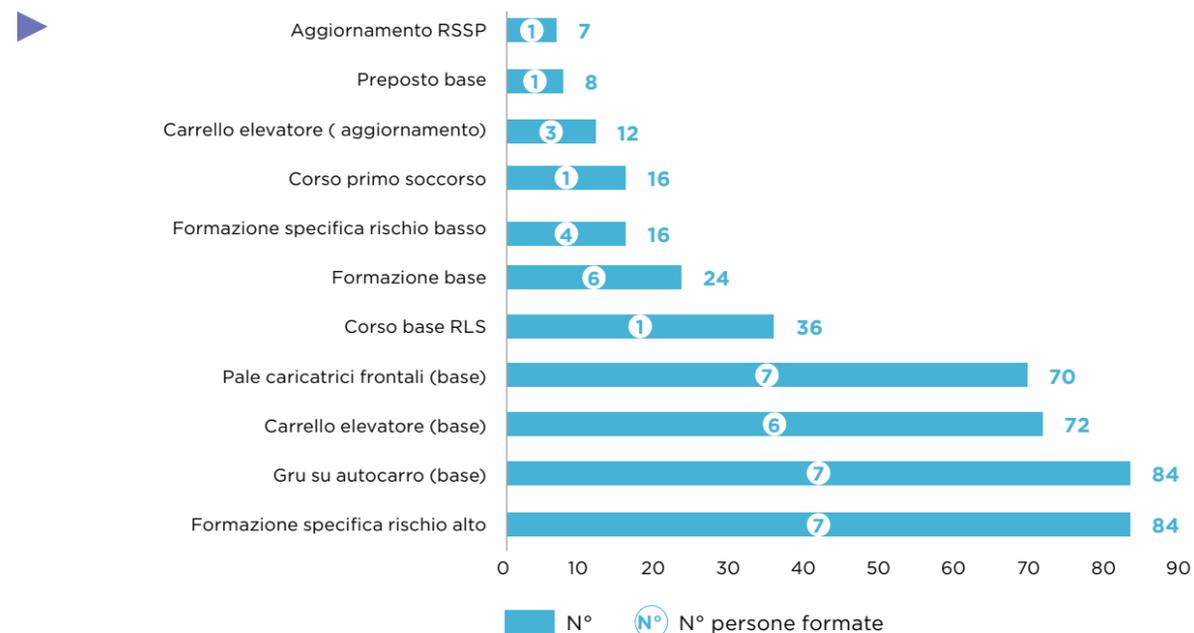
<sup>4</sup> Il dato si discosta da quello presente all'interno del Report Integrato 2020 (4 infortuni dichiarati) poiché un infortunio non è stato riconosciuto come tale dall'INAIL.

Inoltre, è stata erogata a 44 persone la formazione legata a:

- Aggiornamento su Salute e Sicurezza (Primo Soccorso, Antincendio, ecc.)
- Aggiornamento su tematiche professionali necessarie all'erogazione del servizio (Prodotti fitosanitari, Pala Caricatrice, Gru Autocarro, Muletto, PLE).

Relativamente ai suddetti corsi, sono state erogate 429 ore di formazione: rispetto al 2020 si denota un incremento dell'attività formativa pari al 10%.

#### Formazione sicurezza 2021



### Lo sviluppo dei Talenti in AMAGA

L'attenzione al capitale umano ha un approccio forward in AMAGA puntando, in particolare, sul talento che vuole contribuire a costruire per l'Azienda e più in generale per la comunità in cui opera. Il talento, infatti, non è utile solo per fare buone performance oggi, ma per sostenere i risultati raggiunti e durare nel tempo; inoltre la propensione di AMAGA per l'innovazione vede nello sviluppo dei talenti un elemento importante per creare, condividere e applicare conoscenze volte a rispondere alle nuove esigenze dei cittadini e delle Amministrazioni.

AMAGA riconosce giovani con un buon potenziale, anche grazie al suo network con l'Università: valuta che siano adatti ad un lavoro che ha un forte impatto sui cittadini

e sull'ambiente, li inserisce in Azienda e poi agisce per contribuire alla loro crescita in sintonia con le esigenze aziendali, ma anche con le loro esigenze personali.

Per i giovani assunti tra il 2020 e il 2021 è stato individuato un percorso di coaching dedicato a far crescere la leadership di ognuno, a spronarli nell'assunzione delle deleghe e delle relative responsabilità, a rafforzare il proprio self empowerment.

Il valore creato sta nell'avere in Azienda un gruppo di "giovani leader" in grado di trascinare, grazie alle loro competenze soft oltreché a quelle tecniche, tutte le persone verso il raggiungimento degli obiettivi aziendali.

### 0.5 Risultati 2021

## Capitale Naturale



Il capitale naturale è elemento di particolare attenzione per AMAGA: infatti alcune delle attività core dell'Azienda, gestione dei rifiuti e del verde pubblico ed efficientamento energetico, sono intrinsecamente connesse alla generazione di benefici per la tutela e il rispetto dell'ambiente.

AMAGA è consapevole che il modo in cui impiega il capitale naturale è rilevante sia perché entra nel suo modello di business come "materia prima", sia perché il suo lavoro incide sull'ambiente consumando risorse naturali.



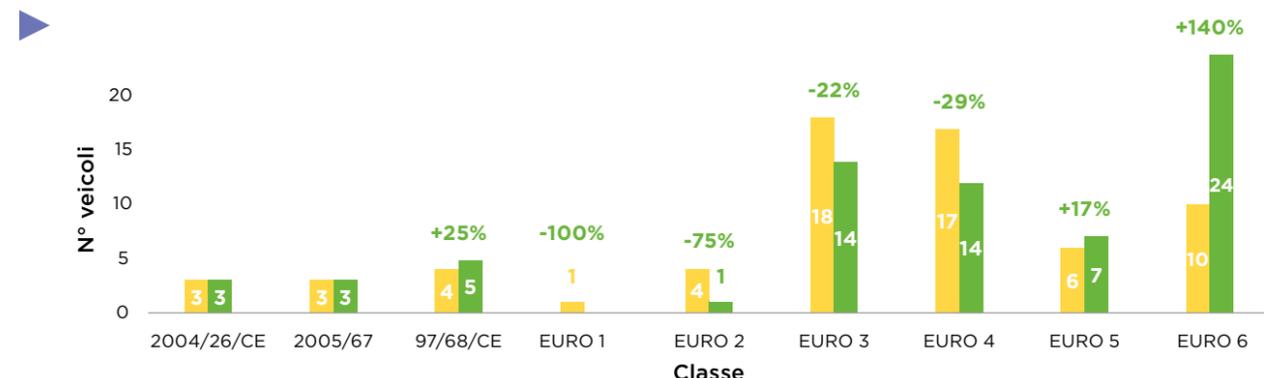
## Capitale Naturale in numeri

### Consumi Gasolio e Benzina

Il parco mezzi impiegato da AMAGA, composto da 75 elementi (6 dei quali sono rimorchi o carrelli elevatori), viene alimentato per il 75% a gasolio, per il 9% a benzina ed il restante a GPL ed elettrico.

Di seguito si riporta la classe ambientale dei mezzi impiegati da AMAGA:

Classe inquinamento veicoli



Rispetto al 2021, a seguito di un parziale rinnovo del parco mezzi, si evidenzia come siano acquistati veicoli caratterizzati da classe ambientale più sostenibile ed ecologica (Euro 6). AMAGA, nel corso dell'erogazione dei servizi

di igiene ambientale e gestione del verde, si avvale di mezzi alimentati sia a gasolio che a benzina, che provocano un impatto diretto in termini di emissioni di CO<sub>2</sub> sull'ambiente pari a 477.406 Kg di CO<sub>2</sub>.

Servizio	Litri 2020	CO <sub>2</sub> 2020	Litri 2021	CO <sub>2</sub> 2021
Igiene Ambientale	165.280 l di gasolio	437.992 Kg di CO <sub>2</sub>	164.298 l di gasolio	435.389 Kg di CO <sub>2</sub>
Gestione del Verde Pubblico	17.826 l di gasolio e benzina	45.480 Kg di CO <sub>2</sub>	16.469 l di gasolio e benzina	42.017 Kg di CO <sub>2</sub>

### Consumi energia

AMAGA, nel 2021 ha consumato un totale di 18.566 mc di metano per il riscaldamento della Sede (il 14% in meno rispetto al 2020) ed un totale di 55.569 kWh di energia elettrica (di cui 23.906 kWh auto consumati da fotovoltaico). Nell'ottica di risparmio energetico, l'adozione di tecnologie green ha portato all'installazione sul

tetto della Sede di Abbiategrasso di un impianto fotovoltaico di 75,5 kW di potenza che, nel 2020, ha prodotto 80.790 kWh: di questi solo 22.082 kWh sono stati utilizzati per la produzione di energia relativa alla Sede ed il restante 72,6% immesso nuovamente nella rete cittadina.

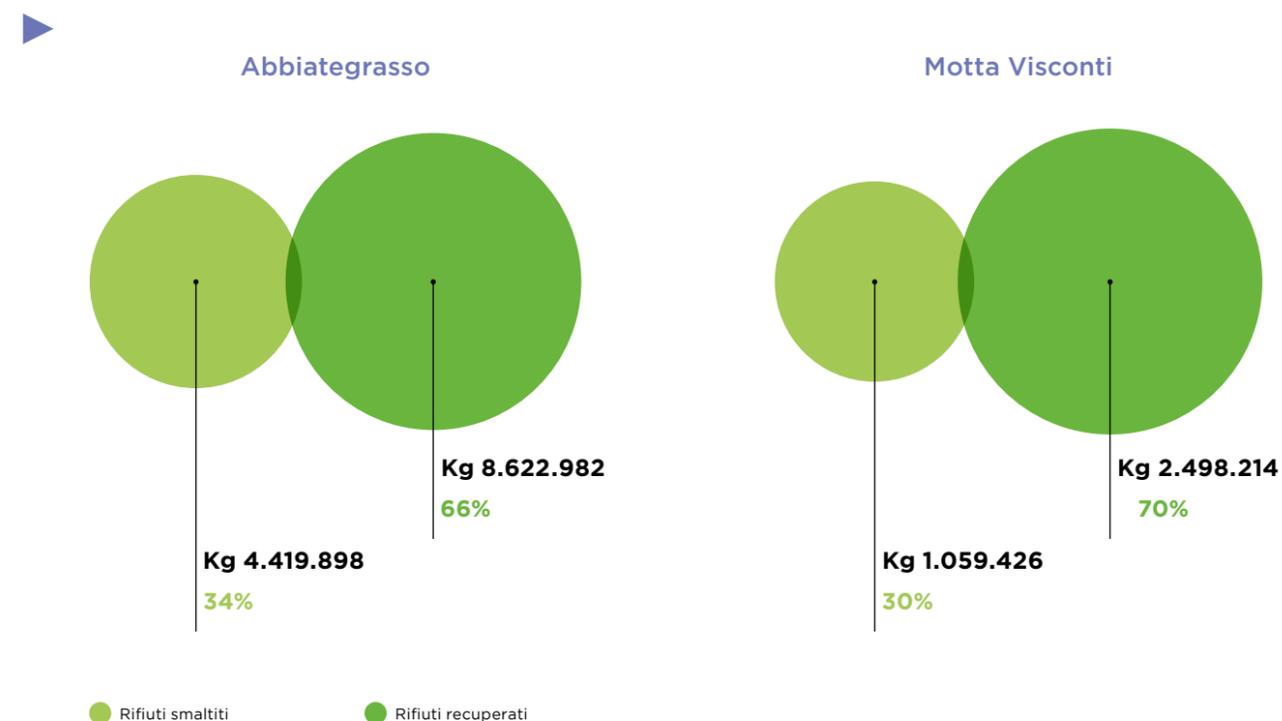
## Iniziative a sostegno del Capitale Naturale

### Il Recupero: dare una seconda vita ai rifiuti

AMAGA, consapevole dell'impatto ambientale generato dal suo business, si impegna a svolgere l'attività di raccolta rifiuti privilegiando il recupero piuttosto che lo smaltimento.

Infatti, considerando il volume totale di rifiuti raccolti, AMAGA porta a recupero il 66% dei rifiuti totali prodotti nel Comune di Abbiategrasso e il 70% dei rifiuti totali prodotti nel Comune di Motta Visconti. Nel complesso, i rifiuti recuperati sono pari a ben 365 container standard da nave!

Rifiuti smaltiti e recuperati



Nello specifico si riportano di seguito le tipologie di rifiuti recuperati per i Comuni di Abbiategrasso e Motta Visconti, dando evidenza della "Seconda vita" del rifiuto.

AMAGA con il suo impegno per l'igiene urbana è, di fatto, un attore fondamentale nel processo

di economia circolare: la sua attività quotidiana consente ai cittadini e a tutte le utenze commerciali da un lato di smaltire correttamente i rifiuti prodotti, ossia i beni che hanno terminato il loro ciclo di vita, e dall'altro di reimmettere in una catena del valore quei beni che possiedono ancora una vita utile, limitando gli sprechi.

Abbiategrasso			
Rifiuti Recuperati			
Tipologia Rifiuto	Kg 2021	Variazione %	Seconda Vita Rifiuti
CER 200303 Spazzamento Strade	29.016	-70%	Riutilizzo nel settore edilizio
CER 200307 Ingombranti	110.475	23%	
CER 200108 Organico	2.708.060	3%	Produzione di biometano e compost
CER 200201 Verde	356.780	-41%	
CER 200138 Legno	371.360	6%	
CER 200101 Carta	1.805.240	-2%	Produzione di materiali in carta e cartone riciclato
CER 150107 Vetro	1.505.310	-2%	Produzione di imballaggi in vetro, arredamento, utensili
CER 150102 Imballaggi in Plastica	862.500	0%	Produzione di imballaggi in plastica, utensili
CER 200139 Plastica dura	20.780	-52%	Produzione di imballaggi in plastica, utensili
CER 200140 Metalli	122.290	33%	Produzione di materiali metallici
CER 200123* RAEE-Frigoriferi	36.550	4%	
CER 200136 RAEE-Lavatrici/lavastoviglie	43.690	16%	
CER 200136- App. Elettroniche	60.840	-9%	
CER 200133*/134 Batterie totali	9.479	-12%	Riciclo del 30% di zinco e 25% di ferro e nichel utilizzati per produrre forchette, batterie auto, pannelli fotovoltaici, targhe auto
CER 200135* RAEE- Monitor tv	18.920	-20%	
CER 200110 Abiti usati	158.970	2%	
CER 160103 Pneumatici	7.780	-11%	Riciclo del 92%: il 47 % in settori per la produzione plastica, il 28% produzione di energia principalmente nei cementifici, il 18% per la produzione di nuovi pneumatici
CER 170904 Inerti	390.180	43%	Riutilizzo nel settore edilizio
CER 080318/317* Toner	830	22%	Creazione di toner rigenerati
CER 200121* rae Tubi al neon	389	-16%	
CER 160504*/05 Contenitori Gas Pericolosi e non	50		I contenitori vengono bonificati, revisionati, recuperati e ricaricati se ancora utilizzabili. Nel caso non superino la revisione, una volta bonificati vengono riciclati.
CER 200125 Oli vegetali	2.293	1%	Riconversione in biodiesel nelle raffinerie (il 90%), una piccola parte trasformata in sapone e candele e lo scarto non recuperabile viene termodistrutto
CER 130208* Oli minerali esausti	1200	3%	Riconversione in biodiesel nelle raffinerie (il 90%), una piccola parte trasformata in sapone e candele e lo scarto non recuperabile viene termodistrutto

Motta Visconti			
Rifiuti Recuperati			
Tipologia Rifiuto	Kg 2021	Variazione %	Seconda Vita Rifiuti
CER 200303 Spazzamento Strade	34.554	-28%	Riutilizzo nel settore edilizio
CER 200307 Ingombranti	64.650	55%	
CER 200108 Organico	562.990	0%	Produzione di biometano e compost
CER 200201 Verde	307.480	22%	
CER 200138 Legno	247.300	36%	
CER 200101 Carta	338.960	-7%	Produzione di materiali in carta e cartone riciclato
CER 150107 Vetro	384.420	1%	Produzione di imballaggi in vetro, arredamento, utensili
CER 150102 Imballaggi in Plastica	163.220	-5%	Produzione di imballaggi in plastica, utensili
CER 200140 Metalli	59.750	16%	Produzione di materiali metallici
CER 200123* RAEE-Frigoriferi	10.750	0%	
CER 200136 RAEE-Lavatrici/lavastoviglie	16.820	22%	
CER 200136- App. Elettroniche	27.290	14%	
CER 200133*/134 Batterie totali	950	54%	Riciclo del 30% di zinco e 25% di ferro e nichel utilizzati per produrre forchette, batterie auto, pannelli fotovoltaici, targhe auto
CER 200135* RAEE- Monitor tv	7.842	25%	
CER 200110 Abiti usati	16.330	15%	
CER 160103 Pneumatici	6.300	62%	Riciclo del 92%: il 47 % in settori per la produzione plastica, il 28% produzione di energia principalmente nei cementifici, il 18% per la produzione di nuovi pneumatici
CER 170904 Inerti	243.680	4%	Riutilizzo nel settore edilizio
CER 080318/317* Toner	490	11%	Creazione di toner rigenerati
CER 200121* rae Tubi al neon	538	-5%	
CER 200127* Contenitori Vernici Inchiostri (Kg) Motta Visconti	220		
CER 200125 Oli vegetali	2060	12%	Riconversione in biodiesel nelle raffinerie (il 90%), una piccola parte trasformata in sapone e candele e lo scarto non recuperabile viene termodistrutto

AMAGA effettua numerose campagne di sensibilizzazione sul territorio, volte a contrastare il fenomeno dell'abbandono dei rifiuti. La collaborazione con i cittadini, che possono inviare segnalazioni utilizzando l'App Riciclaro, e con la Polizia Locale, che ha intensificato i controlli sul territorio, è essenziale per contrastare lo smaltimento illegale dei rifiuti.

Nel 2021, sono stati effettuati da AMAGA 347 interventi per il recupero dei rifiuti abbandonati, arrivando a raccoglierne 224.920Kg, pari al peso di ben 37 elefanti maschi: il costo di questa attività, volta a raccogliere e smaltire i rifiuti, è pari a 76.818 €, che ogni anno incidono sul costo sostenuto dall'utenza e che potrebbero essere impiegati per migliorare il servizio.

Di seguito sono riportate le tipologie di rifiuti abbandonati sul territorio di Abbiategrasso nel 2021 ed i relativi kg:

Rifiuti abbandonati sul territorio	Kg 2020	Kg 2021	Variazione 2020-2021
CER 200307 Ingombranti	84.895	91.790	<b>8%</b>
CER 200301 Resto	85.869	95.610	<b>11%</b>
CER 200201 Verde	201	140	<b>-31%</b>
CER 200138 Legno	771	8.270	<b>973%</b>
CER 200140 Metalli	1.823	0	<b>-100%</b>
CER 200123* RAEE_Frigoriferi	1.402	760	<b>-46%</b>
CER 200136 RAEE_Lavatrici/lavastoviglie	1.680	1.210	<b>-28%</b>
CER 200136 RAEE_Apparecchi Elettrici	180	180	<b>0%</b>
CER 200133*/134 Batterie e Pile totali	97	390	<b>302%</b>
CER 200135* RAEE_Monitor tv	315	60	<b>-81%</b>
CER 160103 Pneumatici	616	0	<b>-100%</b>
CER 170904 Inerti	1.920	22.170	<b>1055%</b>
CER 200127*/128 Vernici Totali	10	40	<b>300%</b>
CER 130208* Oli minerali esausti	9	0	<b>-100%</b>
CER 1600505 Cont. Gas non P.	0	50	<b>+100%</b>
CER 170605* Amianto	0	4.250	<b>+100%</b>

Nonostante le campagne di sensibilizzazione, rispetto al 2020, la percentuale dei rifiuti abbandonati è aumentata del 25%, probabilmente a causa della chiusura provvisoria dell'Ecocentro, che è stato però sostituito temporaneamente con l'Eco-punto itinerante.

## 0.5 Risultati 2021

### Nuovo Ecopunto Itinerante

In seguito alla chiusura per ristrutturazione dell'Ecocentro di Abbiategrasso, AMAGA ha attivato a partire da ottobre 2021 un Ecopunto Itinerante, ossia una struttura mobile, simile ad un container, che può essere facilmente posizionato sul territorio e trasportato mediante l'utilizzo di idonei automezzi.

Si tratta di un'attività innovativa che ha permesso agli utenti del servizio d'igiene urbana di conferire alcune specifiche frazioni di rifiuto che abitualmente venivano conferite nell'Ecocentro comunale: inerti, legno, apparecchiature elettroniche, metalli, batterie, plastica dura, vernici, frazione verde e tubi al neon. AMAGA, per fornire un servizio efficiente e di utilità pubblica, ha definito un calendario e indicato i luoghi della Città presso cui il cittadino può recarsi per il conferimento dei propri rifiuti.

Attraverso questo servizio, considerando esclusivamente l'ultimo trimestre del 2021, sono stati raccolti 11.190Kg di rifiuti, pari a peso di due orche femmine! E' un dato interessante che sottolinea l'impegno di AMAGA nell'individuare soluzioni alternative che garantiscono la tutela del territorio.



### Efficientamento energetico

Negli anni, AMAGA ha effettuato diversi interventi di efficientamento energetico, per lo più per clienti privati. Per quanto riguarda i condomini privati clienti di AMAGA, a valle degli interventi di riqualificazione, c'è stato un risparmio totale negli anni di contratto di 933 tonnellate di CO<sub>2</sub> equivalente e 325 Tonnellate di Petrolio Equivalente (TEP). Considerando che un TEP equivale a circa 7 barili di petrolio (1 TEP = 6,84 barili equivalenti di petrolio) ad oggi è avvenuto un risparmio pari a 47 barili di petrolio equivalente.

BARILI DI PETROLIO

-47

<sup>5</sup>Il calcolo è stato effettuato considerando 1.519 tonnellate di CO<sub>2</sub> equivalente per l'anno 2020: si tratta di un dato che differisce da quello presente all'interno del Report Integrato 2020. Il dato è stato corretto a valle dell'aggiornamento del sistema gestionale utilizzato per la rilevazione.

## 0.6 Prospettive Future

### Uno sguardo verso il futuro

Il 2021 è stato un anno significativo per AMAGA perché ha visto il raggiungimento di alcuni risultati su cui l'Azienda si era impegnata e che rappresentano un trampolino importante per il prossimo futuro. Di fatto nei prossimi anni le linee strategiche aziendali mettono in evidenza la volontà di progredire ulteriormente sia nell'estensione del perimetro territoriale di riferimento, sia nello studio, progettazione e applicazione di nuove modalità di erogazione dei servizi.

L'Azienda negli ultimi anni ha sempre più compreso e condiviso con i propri soci il valore che le Utilities possono creare per i territori proprio nel momento della transizione ecologica e tecnologica che sta attraversando il nostro Paese e che le vede come portatrici sia di competenze che di innovazione.

I risultati che AMAGA ha ottenuto confermano il ruolo che essa potrà avere per contribuire ad uno sviluppo sostenibile del territorio dove non solo l'erogazione dei servizi, ma anche la realizzazione di partnership allargate e la costruzione di competenze rappresentano un valore diffuso e durevole.

Di fatto AMAGA vuole sempre più interpretare il suo ruolo di impresa come strettamente connesso con il bene dei territori in cui opera e dunque rafforzare il legame tra azione imprenditoriale (gli investimenti in innovazione, le partnership,) e l'impatto sociale e ambientale che può creare.

Per supportare tale visione AMAGA ha già previsto per il 2022 una ristrutturazione organizzativa che accompagni l'Azienda in uno sviluppo pianificato che meglio strutturi le funzioni direzionali e che garantisca il presidio dell'ampia quantità di servizi differenti erogati.

È, infatti, indubbia la necessità che oltre alla vision chiara di AMAGA rispetto al suo ruolo di Utility innovativa di territorio, ci debba essere un presidio costante e continuativo delle linee strategiche definite al fine di poterle rendere reali e produrre impatti. In particolare, il percorso di cambiamento che avviene nell'ottica della sostenibilità a 360°, intende puntare su quattro fronti:

- l'organizzazione aziendale maggiormente formalizzata e con l'individuazione di deleghe precise e il rafforzamento di alcuni processi di supporto;
- la formazione per le proprie persone volta a potenziarne la leadership e la responsabilità; nell'ottica della sostenibilità, AMAGA pone una particolare attenzione alle sue persone e alla loro crescita in termini di autonomia, responsabilità, consapevolezza del ruolo e delle responsabilità. In tal senso ha previsto un percorso formativo per chi ha responsabilità e per chi le dovrà velocemente acquisire. Questa attenzione all'empowerment delle persone che AMAGA svilupperà nei prossimi anni, sta facendo dell'Azienda un punto di riferimento per altri Stakeholder del territorio in tema di innovazione e costruzione di competenze, ipotizzando di costruire percorsi di training integrati tra diverse imprese, enti locali, istituti professionali;
- la dimensione economico-finanziaria per dare forza al cambiamento e offrire sempre maggiori garanzie a partner e fornitori;
- l'utilizzo di tecnologie digitali per meglio realizzare i servizi innovandoli e rendendoli sempre più trasparenti per l'utenza. Si fa in tal caso l'esempio della partnership che AMAGA ha stretto con Cap Holding per la misurazione dei consumi di acqua grazie ad una integrazione di tecnologie delle due aziende, che potrà portare ad una quantificazione dei consumi più precisa per ogni famiglia tale da "ponderare" la Tari che sarà in tal modo conteggiata non solo in base ai metri quadri, ma anche ad un altro parametro di consumo. In tal modo gli utenti potranno avere una bolletta più trasparente ed equa.



## 0.6 Prospettive Future

Gli ultimi due anni segnati dalla pandemia hanno visto crescere da parte dei Comuni del territorio, ancorché non Soci, una richiesta di supporto nella redazione di progetti e nella gestione delle procedure di accesso ai finanziamenti. Sempre più all'Azienda è chiesto un supporto anche consulenziale e vi è una propensione all'affidamento di pratiche complesse nella logica del global service, sempre più spesso anche per attività e interventi non propriamente attinenti alle aree core dell'Azienda.

Questo orientamento diffuso e crescente induce ad investire nel miglioramento della capacità di interpretare, e se possibile anticipare, i bisogni di servizi, valorizzando la versatilità che l'Azienda ha dovuto sviluppare nel processo che ha intrapreso nel passaggio della gestione dei servizi a rete all'attuale offerta di multiservizi pubblici locali.

La prossima sfida sarà lo sviluppo di una forte rete di partnership di aziende pubbliche locali che supportino i Comuni nello sviluppo di progetti innovativi e nel relativo reperimento di finanziamenti.



## Gli SDGs dell'Agenda ONU 2030

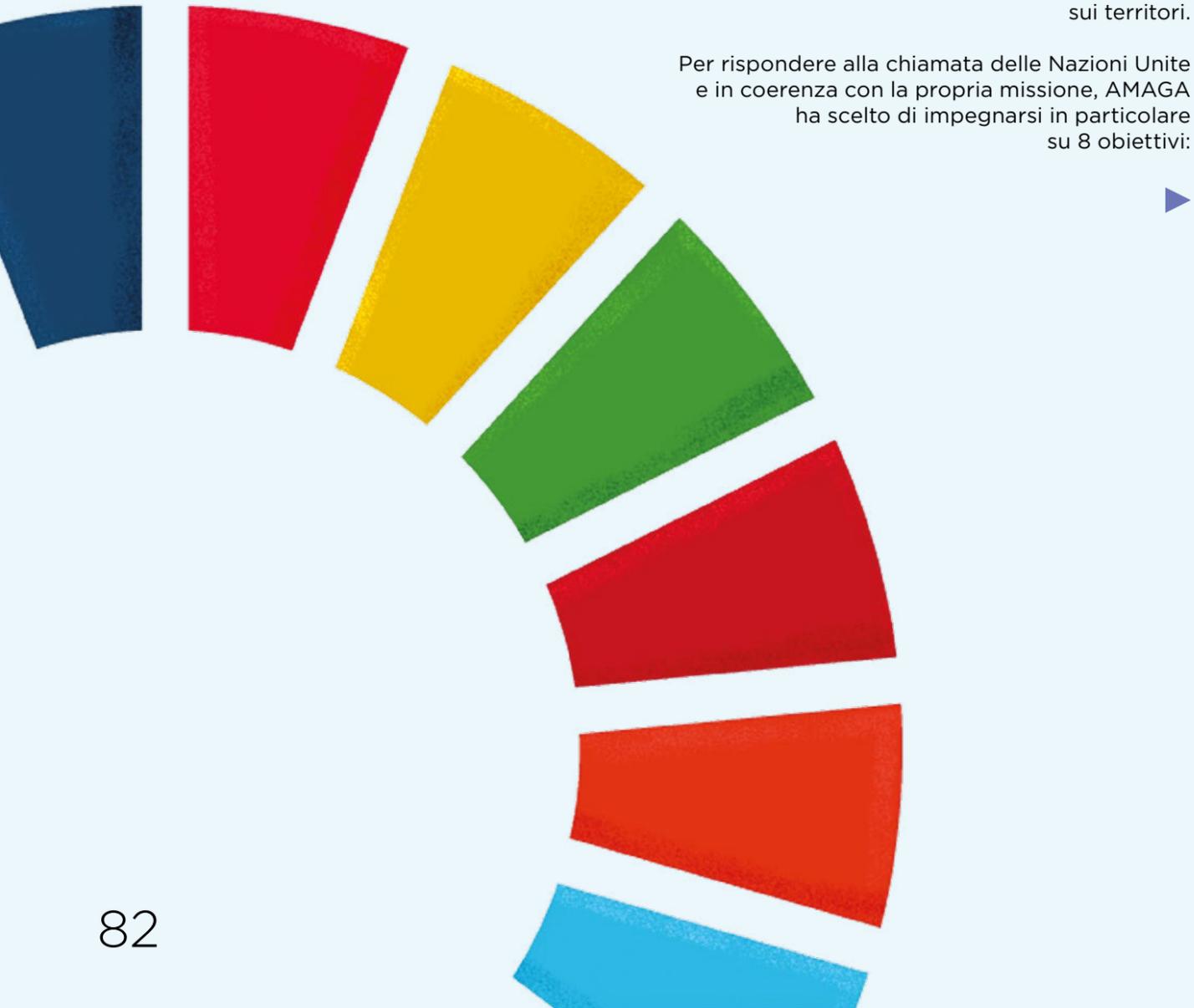
Il 25 settembre 2015 le Nazioni Unite hanno approvato l'Agenda Globale per lo sviluppo sostenibile con i relativi 17 Obiettivi di sviluppo sostenibile (Sustainable Development Goals - SDGs) articolati in 169 Target da raggiungere entro il 2030.

Gli SDGs rappresentano obiettivi Comuni su un insieme di tematiche importanti per lo sviluppo globale.

“Obiettivi Comuni” significa che essi riguardano tutti i Paesi e tutti gli individui: nessuno è escluso, né deve essere lasciato indietro lungo il cammino necessario per portare il mondo sulla strada della sostenibilità.

Mentre la responsabilità generale è dei governi nazionali, gli SDGs non possono essere raggiunti senza uno sforzo concertato da parte delle organizzazioni che incidono sui territori.

Per rispondere alla chiamata delle Nazioni Unite e in coerenza con la propria missione, AMAGA ha scelto di impegnarsi in particolare su 8 obiettivi:



## 0.6 Prospettive Future



### Buona salute:

offrire, attraverso il lavoro delle farmacie comunali di Abbiategrasso, assistenza continua alla popolazione e al territorio



### Innovazione e Infrastrutture:

ricercare continuamente l'innovazione sia verso l'erogazione dei servizi per il territorio sia all'interno dell'Azienda



### Parità di genere:

garantire equilibrio di genere nei ruoli di leadership e di governance



### Consumo Responsabile:

effettuare interventi di ottimizzazione energetica e agire per sensibilizzare la comunità ad essere più attenta e responsabile



### Energia rinnovabile:

erogare servizi energetici finalizzati ad un uso razionale dell'energia, di sicurezza e di salvaguardia dell'ambiente



### Lotta contro il cambiamento climatico. Rendere gli spazi urbani più verdi e sostenibili:

aumentare le aree verdi pubbliche e assicurare un'adeguata manutenzione significa prendersi cura della salute dei cittadini e rendere le città più resilienti ai cambiamenti climatici in atto



### Buona occupazione e crescita economica:

impegnarsi costantemente per assicurare un lavoro dignitoso, ben remunerato e continuativo nel tempo



### Flora e fauna terrestre:

lavorare per rendere il territorio pulito e per combattere il fenomeno dell'abbandono dei rifiuti

## Elenco delle General Disclosure GRI presenti nel Report

Nella tabella successiva si riporta la cross reference tra lo standard GRI 102 General Disclosure e i contenuti dei capitoli del Report Integrato:



GRI Standards		Capitolo Report 2020
GRI 102-1	Nome dell'organizzazione	La Storia
GRI 102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	I servizi offerti
GRI 102-3	Luogo della Sede Principale	Quarta di copertina
GRI 102-4	Luogo delle attività	I servizi offerti
GRI 102-5	Proprietà e forma giuridica	Assetto societario
GRI 102-6	Mercati Serviti	I servizi offerti
GRI 102-7	Dimensione dell'organizzazione	Highlights
GRI 102-8	Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	Capitale Umano
GRI 102-9	Catena di Fornitura	Capitale Sociale-relazionale Capitale Economico-finanziario
GRI 102-13	Adesione ad associazioni	Associazioni
<b>Strategia</b>		
GRI 102-14	Dichiarazione di un alto dirigente	Lettera agli stakeholder
GRI 102-15	Impatti chiave, rischi e opportunità	Gestione dei Rischi e Opportunità
<b>Etica e integrità</b>		
GRI 102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	Chi siamo Vision, Mission, Valori Identitari
<b>Governance</b>		
GRI 102-18	Struttura della governance	Governance
GRI102-22	Composizione del massimo organo di governo e relativi comitati	Governance
GRI102-23	Presidente del massimo organo di governo	Governance
GRI102-24	Nomina e selezione del massimo organo di governo	Governance
<b>Coinvolgimento degli Stakeholder</b>		
GRI 102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder	La Mappa degli stakeholder
GRI 102-42	Individuazione e selezione degli stakeholder	La Mappa degli stakeholder
GRI 102-43	Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	La Mappa degli stakeholder
<b>Pratiche di rendicontazione</b>		
GRI 102-46	Definizione del contenuto del report e perimetri dei temi	Guida alla lettura
GRI 102-50	Periodo di rendicontazione	Guida alla lettura
GRI 102-51	Data del report più recente	Guida alla lettura
GRI 102-52	Periodicità della rendicontazione	Guida alla lettura
GRI 102-53	Contatti per richiedere informazioni riguardanti il Report	Quarta di copertina

**AMAGA S.p.A.**

Sede legale:  
Viale C. Cattaneo 45  
20081 - Abbiategrasso (MI) [www.amaga.it](http://www.amaga.it)

Facebook  
[www.facebook.com/AMAGASOCIAL/](http://www.facebook.com/AMAGASOCIAL/)

Linkedin  
<https://www.linkedin.com/company/amaga-s-p-a/>

