

AL PROPRIO

POSTO



BILANCIO SOCIALE  
NORD MILANO AMBIENTE SpA 2019

ANCHE TU  
PUOI FARE LA  
DIFFERENZA



[www.nordmilanoambiente.eu](http://www.nordmilanoambiente.eu)

1

## LA SOCIETÀ: NORD MILANO AMBIENTE S.P.A.

*Io sono me più il mio ambiente  
e se non preservo quest'ultimo  
non preservo me stesso*

José Ortega y Gasset, filosofo (1883-1955)

Quest'affermazione è il punto di partenza della politica aziendale della società Nord Milano Ambiente S.P.A. Progettare un ambiente significa dotarlo di servizi in grado di soddisfare i bisogni dei suoi abitanti: NMA S.P.A. - grazie all'utilizzo di impianti e macchinari tradizionali e di nuova generazione - garantisce servizi di igiene urbana sul territorio, come lo spazzamento delle strade, il sistema di raccolta dei rifiuti e il trasporto in appositi impianti di smaltimento. Il tutto eseguito nel rispetto dell'ambiente con particolare attenzione alla salute e alla sicurezza sul lavoro, con l'obiettivo di garantire ogni giorno un servizio accurato volto alla soddisfazione del cittadino.

a

## GOVERNANCE AZIENDALE

### Una società solida al servizio dei cittadini e del territorio

Nord Milano Ambiente S.P.A. è la società in-house del comune di Cinisello Balsamo che ne detiene il 100% della partecipazione e interviene sugli obiettivi strategici e sulle decisioni fondamentali. Costituita su iniziativa del comune nel 2006, operativa dal 2007, opera in regime di affidamento diretto e ha come finalità prioritaria quella di avviare al riciclo la maggior quantità possibile di rifiuti con la conseguente diminuzione dei rifiuti indifferenziati da incenerire. NMA considera al centro della propria attività la popolazione e il territorio nel quale opera. Fino al 2012, la società era il soggetto preposto alla riscossione della tassa con la cittadinanza e quindi con il connesso rischio di credito, dal 2013, la riscossione della TARI (Tassa sui Rifiuti) è in capo all'Amministrazione comunale, garantendo quindi la copertura integrale dei costi del ciclo integrato dei rifiuti. Dall'analisi degli indicatori patrimoniali e finanziari del Piano Economico Finanziario e sulla base del contratto di servizio che determina la fatturazione dei servizi e prestazioni di Nord Milano Ambiente, la società mostra solidità e assenza di rischi in questo ambito determinando il principio di continuità aziendale. In particolare, NMA S.P.A. non è soggetta ai rischi di credito, proprio per l'esclusività del contratto, al rischio di liquidità o al rischio di mercato, perché l'incidenza dei costi relativi all'acquisto di materie prime sul totale dei costi è molto basso.

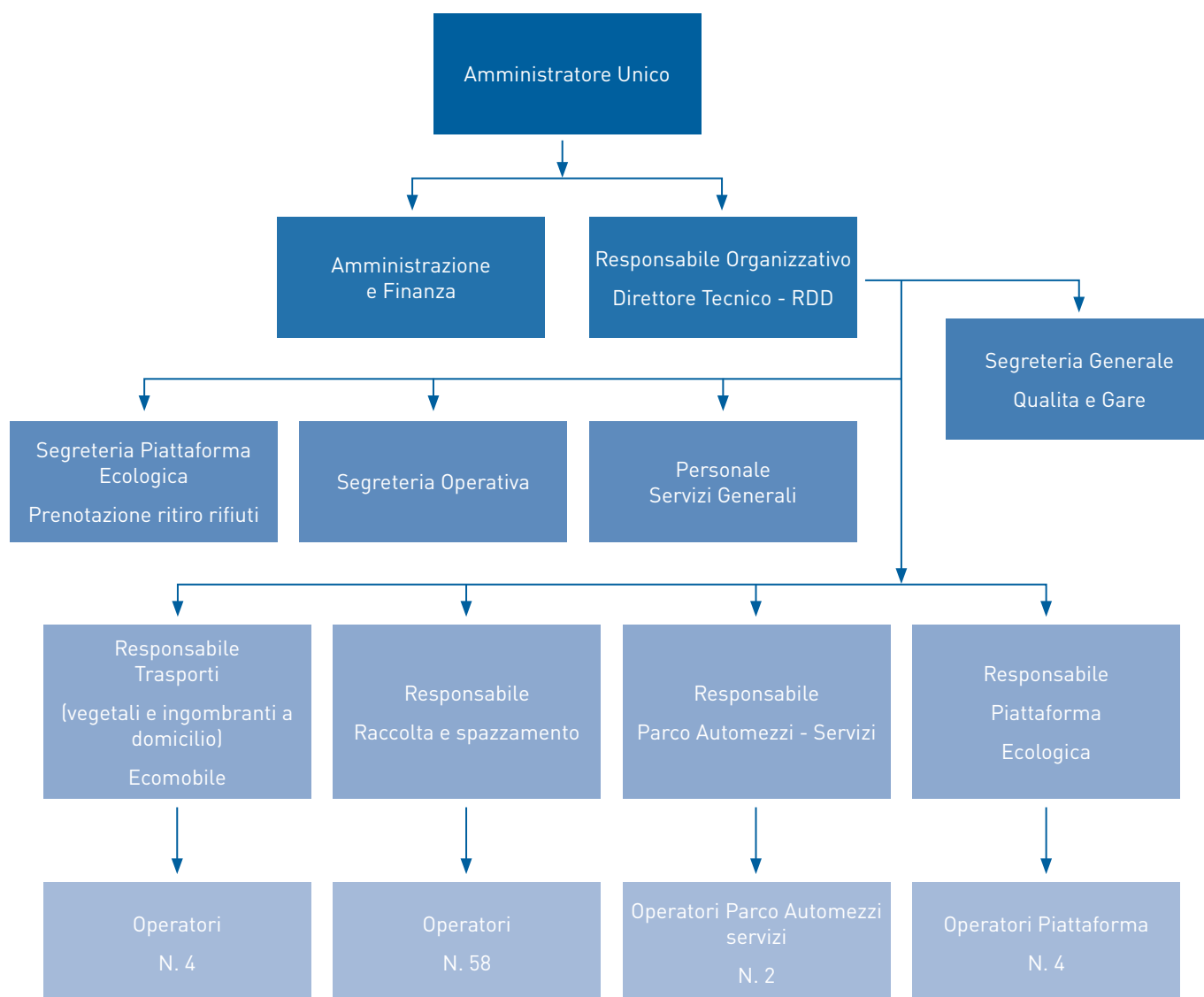
**b**

## STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Efficienza e organizzazione per un servizio puntuale e di valore

### I. RISORSE UMANE:

una squadra competente al servizio di Cinisello Balsamo



Le persone sono la mente ed il cuore di Nord Milano Ambiente. Solo con una squadra affiatata, preparata e responsabile è, infatti, possibile lavorare per garantire ai cittadini un ambiente più pulito. Per questo, Nord Milano Ambiente, nel corso 2019 ha assunto attraverso un bando pubblico, sei nuove risorse addette alle necessità operative, con particolare attenzione allo spazzamento e alla pulizia delle strade, e ha in

programma di assumere altri 4 operatori ecologici. L'ingresso di nuove persone è, per altro, centrale anche per assicurare una giusta successione alla forza lavoro: sono, infatti, diversi i dipendenti in via di pensionamento che dovranno essere sostituiti. Predisporre un valido piano di ingresso delle nuove risorse è, quindi, una delle priorità per Nord Milano Ambiente.

	2016	2017	2018	2019	2020
Quadri	2	2	2	2	1
Impiegati tecnici	4	4	4	4	4
Impiegati amministrativi	8	8	8	7	7
Operai	69	73	65	68	67
<b>TOTALE</b>	<b>83</b>	<b>87</b>	<b>79</b>	<b>81</b>	<b>79</b>

**WELFARE AZIENDALE:** Decisa a creare un ambiente di lavoro salubre, propositivo, attento alle esigenze dei singoli, Nord Milano Ambiente ha intrapreso tutte le iniziative necessarie a tutela dei luoghi di lavoro, tra cui l'adozione di tutte le misure idonee al presidio dei rischi relativi alla sicurezza. Nei mesi dell'emergenza sono state inoltre introdotte tutte le misure necessarie alla prevenzione dal Covid-19, a partire dall'adozione dei dispositivi di sicurezza personali e dall'attivazione dello smart working per il personale amministrativo.

## II. PARCO AUTOMEZZI: NMA guarda al futuro con mezzi moderni e più tecnologici

Mettere in condizione le persone di Nord Milano Ambiente di lavorare al meglio significa anche dotarle di strumenti e mezzi moderni. Per questo, la società ha deciso di dedicare importanti investimenti alla sostituzione del parco automezzi. Un parco che oggi si compone di 56 veicoli, tutti ancora funzionanti ma in alcuni casi non più performanti. Per questo la società prevede, in tempi brevi, la sostituzione con mezzi moderni, funzionali e meno impattanti dal punto di vista ecologico.

Numero mezzi	Tipologia mezzi
6	compattatore 25 mc
4	multilift
4	compattatore 15 mc
10	minicompattatore 7 mc
3	autospazzatrice
14	vasca 5 mc
7	vasca 3 mc
3	pianale
1	rimorchio
4	autovetture



## STAKEHOLDER

### Insieme per incrementare la raccolta differenziata

Per conseguire un incremento della raccolta differenziata, è fondamentale l'impegno di tutti gli attori presenti nella gestione dei rifiuti: comune, cittadini, aziende, associazioni e istituzioni. I cittadini e gli altri utenti nella corretta gestione dei rifiuti, la Polizia Locale nell'azione di controllo - in particolare per evitare nuove discariche abusive - e l'ufficio ecologia per la pianificazione degli interventi. Per questo, Nord Milano Ambiente intrattiene con ognuno di loro un rapporto di dialogo e confronto che viene continuamente rinnovato con azioni specifiche.

#### CITTADINI

Le attività di NMA si riflettono primariamente sulla cittadinanza. Tenere pulite strade e piazze e occuparsi della raccolta dei rifiuti significa, infatti, contribuire a creare un ambiente migliore, più salubre e più verde, in cui giovani e meno giovani possano trascorrere del tempo di qualità. Significa, quindi, mettere le comunità al centro. E proprio la pandemia ha dimostrato quanto sia importante questo aspetto. Non solo: investire sulla comunità significa anche sensibilizzarla per generare azioni collettive strutturate e orientate ad affrontare al meglio le grandi sfide ambientali. Cooperare a livello locale - e non solo - è, infatti, il primo strumento per costruire una nuova normalità: più sostenibile, più responsabile.

La popolazione servita da NMA è superiore ai 76.000 residenti in un territorio densamente popolato. Una grande sfida per la società che necessita di impegno quotidiano per rendere efficiente, economica e razionale la gestione dei servizi di igiene urbana.

Dal 01/01/2019 al 31/12/2019 la popolazione di Cinisello Balsamo è aumentata di 684 unità (da 75.580 abitanti a 76.264) e ad oggi è così suddivisa:

- 80% cittadini originari, nati a Cinisello Balsamo
- 20% "nuovi" cittadini

Fondamentale intensificare le campagne d'informazione a supporto della raccolta differenziata per mantenere l'efficienza e la razionalità del servizio di raccolta da parte della società. Obiettivo di NMA è riorganizzare i servizi per adeguarli a un numero crescente di cittadini e ai bisogni del territorio, rendendoli più performanti così da diminuire i costi di gestione e - di conseguenza - la tassazione.

#### ISTITUZIONI

La normativa in materia "rifiuti" nel corso degli anni ha subito profonde modifiche. Compito di NMA è adeguare i propri standard alle normative vigenti.

Regione Lombardia, il 29 dicembre 2011 ha attivato un procedimento di riordino e semplificazione della

normativa regionale in materia di rifiuti, per adeguarsi alle normative statali e comunitarie, così da disciplinare e meglio chiarire la materia.

Infine, la legge 27 dicembre 2017, n. 205 ha attribuito ad ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente) funzioni di regolazione e controllo del ciclo dei rifiuti, anche differenziati, urbani e assimilati.

## **COMUNITÀ E ASSOCIAZIONI**

Nord Milano Ambiente è parte attiva della vita quotidiana della comunità di Cinisello Balsamo e pone molta attenzione alle realtà presenti sul territorio cittadino. In quest'ottica collabora con diverse entità associative locali sia nella creazione di progetti ad hoc che abbiano come focus la raccolta dei rifiuti e la sensibilizzazione dell'utenza al corretto smistamento dei rifiuti, sia come partner nell'attività principale di servizio. Questo è possibile grazie a un'intensa presenza sul territorio.

## **SCUOLE**

Le nuove generazioni sono estraneamente sensibili ai temi ambientali. Come evidenziato anche dalla Millennial Survey di Deloitte 2020 (un'indagine condotta a fine 2019 in 43 Paesi su un campione di oltre 18.000 ragazzi, a cui è seguita un'altra survey post-pandemia condotta in 13 Paesi su oltre 9.000 intervistati), infatti, i giovani e i giovanissimi hanno profondamente a cuore la salute del pianeta, ma pensano che istituzioni e imprese non stiano facendo abbastanza per l'ambiente. Chiedono quindi alle imprese e ai loro Paesi di fare scelte coraggiose e di ripartire, nel post Covid-19, da un "better normal", generando con le proprie azioni un impatto positivo sulla comunità e proteggendo il pianeta.

Consapevole di questa sensibilità, Nord Milano Ambiente, fin dalla sua nascita, ha dedicato particolare attenzione all'educazione ambientale nelle scuole, nella convinzione che bambini e ragazzi rappresentino una risorsa fondamentale nella diffusione di una coscienza ecologica e una fonte inesauribile di stimoli e idee per migliorare i servizi a tutela dell'ambiente e delle risorse energetiche. Formare a una corretta raccolta differenziata e all'importanza del riciclo è tra i fondamentali impegni morali di una Società che si occupa di igiene ambientale come Nord Milano Ambiente, con l'obiettivo che la collettività sia davvero un "partner di fiducia" nello svolgimento dell'importante impegno quotidiano di pulizia e tutela dell'ambiente. Con questo spirito Nord Milano Ambiente vuole coinvolgere gli studenti e trasformarli in ambasciatori, presso le proprie famiglie, delle buone pratiche di riciclo. Allo stesso modo, è stato coinvolto il personale docente e Ata per promuovere la raccolta differenziata, eliminare gli sprechi e educare al riutilizzo dei beni negli edifici scolastici.

## **AZIENDE**

Essere perfettamente inserita all'interno del territorio significa, per Nord Milano Ambiente, anche relazionarsi con altre aziende locali con le quali collabora mettendo a disposizione alcuni suoi servizi a pagamento. In particolare, NMA offre:

- Noleggio container e compattatori stazionari
- Servizio di trasporto e smaltimento a privati
- Passaggi di raccolta supplementari per tutte le tipologie previste nella raccolta

d

## PIANO ANTI CORRUZIONE

### Un'amministrazione trasparente per prevenire reati: correttezza e integrità al centro del nostro operato

Trasparenza e fiducia sono due valori fondamentali per Nord Milano Ambiente. L'adozione di un Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza, infatti, non è un mero adempimento di legge ma un impegno condiviso con il socio unico Comune di Cinisello Balsamo, che è stato il primo comune italiano a dotarsi della "Carta di Avviso Pubblico", un codice di condotta per tutti gli Amministratori volto a garantire il rispetto di principi come integrità, trasparenza, lealtà, correttezza e imparzialità all'interno delle Istituzioni pubbliche.

La società Nord Milano Ambiente S.p.A. ha adottato la Carta di Avviso Pubblico, con atto di adesione del 24 marzo 2015 e si è altresì dotata di un proprio Codice Etico.

Il tema dell'Anti Corruzione è, infatti, di assoluta importanza per Nord Milano Ambiente S.P.A. e anche per questo ha nominato - con decorrenza 01.01.2020 - il nuovo responsabile Prevenzione Corruzione e Trasparenza, ha approvato il nuovo piano triennale per gli anni 2020/2022 e garantito tutti gli adempimenti legati all'approvazione del nuovo piano, come la pubblicazione sul sito internet aziendale di tutta la documentazione di amministrazione trasparente. Attualmente sono in corso le attività di aggiornamento, in parte rallentate dall'emergenza sanitaria. La pandemia infatti ha condizionato l'attività amministrativa aziendale per l'anno 2020.

La società ha inoltre predisposto misure idonee per prevenire il verificarsi di reati contro la pubblica amministrazione e con il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ha realizzato un manuale di prevenzione e contenimento del rischio per scongiurare la commissione di reati da parte dei singoli. Il Modello di Organizzazione e Gestione di Nord Milano Ambiente S.p.A. è disponibile sul sito internet della Società, nella sezione "Amministrazione trasparente".

e

## QUALITÀ E CERTIFICAZIONI

### Conformità degli standard e qualità dei servizi nel rispetto delle normative

Nel 2019 l'Ente di Certificazione RINA ha prodotto il certificato che attesta la conformità e la rispondenza alla norma ISO 9001/2005, la norma di riferimento per un'organizzazione che intenda pianificare, attuare, monitorare e migliorare i propri processi operativi e di supporto.

Il sistema di gestione di NMA è stato certificato da un ente membro di IQNet che ha prodotto la relativa certificazione IQNet Registration N.IT. - 73077. Il prossimo audit per il mantenimento della certificazione di qualità è previsto per il mese di dicembre 2020.



## **EMERGENZA SANITARIA COVID-19**

### **Rispetto dei protocolli sanitari, sanificazioni e campagne informative: NMA al lavoro durante l'emergenza Covid**

L'emergenza da Covid-19, che ha caratterizzato a livello mondiale questo 2020, e che nella sua prima fase ha colpito in modo particolare la regione Lombardia, ha richiesto l'introduzione di misure straordinarie per garantire la sicurezza del territorio e dell'intera cittadinanza. Fin dai primi giorni dell'emergenza, Nord Milano Ambiente S.P.A. si è adoperata per mettere in sicurezza il territorio comunale e garantire il miglior servizio possibile, potenziando le misure di pulizia e sanificazione delle strade di maggior passaggio. Allo stesso modo, l'azienda ha proseguito con i consueti servizi di raccolta rifiuti, ingombranti e verde, seguendo attentamente le indicazioni dell'Istituto Superiore di Sanità per assicurare la tutela del personale addetto alla raccolta e del personale degli impianti di smaltimento.

Per sensibilizzare la cittadinanza, NMA ha promosso una campagna informativa sui social network aziendali - come Facebook - per indicare le precauzioni necessarie per un corretto smaltimento dei rifiuti quotidiani dei cittadini affetti da Covid-19. Tutte le iniziative sono inoltre state promosse anche sul giornalino comunale, distribuito in tutto il territorio.

Dipendenti e collaboratori di Nord Milano Ambiente si sono adoperati con determinazione per mantenere costante il proprio operato nel Comune di Cinisello Balsamo. Una squadra al servizio della popolazione che, ancora di più, in una fase di difficoltà ed emergenza come quella attraversata durante la pandemia, ha dimostrato di saper svolgere il proprio lavoro con affiatamento e senso di responsabilità. Un impegno che, anche in questa seconda ondata di contagi, Nord Milano Ambiente rinnova per garantire la sicurezza dei dipendenti e per sensibilizzare la cittadinanza nel gestire lo smaltimento dei dispositivi di sicurezza infetti nella maniera più idonea.



2

## BILANCIO 2019

Il piano finanziario è lo strumento che viene utilizzato per pianificare i fabbisogni necessari alla corretta gestione dei servizi, sia in termini economici che in termini finanziari. Nel piano finanziario, sono stimati e tra loro interconnessi, i costi operativi e di gestione di tutte le attività di igiene urbana

a

### ANDAMENTO DELLA GESTIONE

Conseguiti tutti gli obiettivi indicati nel Piano Finanziario

95% del fatturato realizzato a favore del Comune di Cinisello Balsamo per la gestione del servizio

---

5% del fatturato raggiunto con servizi resi a soggetti privati per lo smaltimento di rifiuti assimilati agli urbani

Nell'anno 2019, la società ha incassato un canone annuale, suddiviso su rate mensili, pari a 8.641.916 euro, presentando una situazione di sostanziale equilibrio economico.

Degli oltre 9 milioni di euro di fatturato, il 95% è stato realizzato a favore del Comune di Cinisello Balsamo per la gestione del servizio, mentre il 5% è stato raggiunto con servizi resi a soggetti privati per lo smaltimento di rifiuti assimilati agli urbani.

Nel corso del 2019, l'attività ordinaria si è conclusa senza particolari problemi, anche grazie alla nuova configurazione che ha garantito risultati migliori in ambito operativo e gestionale. Sono stati conseguiti tutti gli obiettivi previsti dal Piano Finanziario 2019, approvato dal Consiglio Comunale di Cinisello Balsamo.

b

## CONTO ECONOMICO

	31/12/2019
Conto economico	
<b>A) Valore della produzione</b>	
1) ricavi delle vendite e delle prestazioni	9.535.009
5) altri ricavi e proventi	
altri	89.521
Totale altri ricavi e proventi	89.521
Totale valore della produzione	9.624.530
<b>B) Costi della produzione</b>	
6) per materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	539.907
7) per servizi	4.260.205
8) per godimento di beni e servizi	295.959
9) per il personale	
a) salari e stipendi	2.879.528
b) oneri sociali	904.663
c) tarattamento di fine rapporto	182.626
Totale costi per il personale	3.966.817
10) ammortamenti e svalutazioni	
a) ammortamento delle immobilizzazioni immateriali	1.650
b) ammortamento delle immobilizzazioni materiali	143.924
Totale ammortamenti e svalutazioni	145.574
11) variazioni delle rimanenze di materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	6.179
12) accantonamenti per rischi	87.000
14) oneri diversi di gestione	81.495
Totale costi della produzione	9.383.137
<b>Differenza tra valore e costi della produzione (A - B)</b>	241.393
<b>C) Proventi e oneri finanziari</b>	
16) altri proventi finanziari	
d) proventi diversi dai precedenti	
altri	2.381
Totale proventi diversi dai precedenti	2.381
Totale altri proventi finanziari	2.381
17) interessi e altri oneri finanziari	
altri	195
Totale interessi e altri proventi finanziari	195
Totale interessi e altri proventi finanziari (15 + 16 - 17 + -17-bis)	2.186
<b>Risultato prima delle imposte (A - B + -C + -D)</b>	243.579
<b>20) Imposte sul reddito dell'esercizio, correnti, differite e anticipate</b>	
imposte correnti	139.040
imposte differite e anticipate	(24.171)
Totale delle imposte sul reddito dell'esercizio, correnti, differite e anticipate	114.869
<b>21) Utile (perdita) dell'esercizio</b>	<b>128.710</b>

Nella tabella che segue viene riepilogata la situazione patrimoniale ed economica della società al 31/12/2019

ATTIVO	NMA 31/12/2019	NMA 31/12/2018	PASSIVO		
<b>Capitale fisso</b>			<b>Patrimonio netto</b>	<b>4.082.545</b>	<b>4.103.834</b>
Immateriali	3.347	989			
Materiali	2.206.907	2.286.548	<b>Passivo consolidato</b>		
Finanziarie	22.073	2.074	Fonti a m/l termine	270.172	224.349
<b>Totale</b>	<b>2.212.326</b>	<b>2.289.610</b>	<b>Totale</b>	<b>270.172</b>	<b>224.349</b>
<b>Capitale circolante</b>					
Magazzino	748	6.926	<b>Passivo corrente</b>		
Liquidità immediate	3.649.168	3.288.826	Fonti a breve termine	2.231.424	2.073.318
Liquidità differite	721.899	816.138	<b>Totale</b>	<b>2.231.424</b>	<b>2.073.318</b>
<b>Totale</b>	<b>4.371.814</b>	<b>4.111.891</b>	<b>FONTI</b>	<b>6.584.141</b>	<b>6.401.502</b>
<b>IMPIEGHI</b>	<b>6.584.141</b>	<b>6.401.502</b>			

C

## SINTESI MODELLO GESTIONALE- SISTEMA DI RACCOLTA E PULIZIA

Una gestione efficiente dei rifiuti garantisce risparmi ai cittadini e alle imprese e tutela l'ambiente.

Il nostro obiettivo: 65% di raccolta differenziata entro l'anno 2025

Incrementare e migliorare la qualità della raccolta differenziata è la modalità migliore per diminuire l'impatto sull'ambiente circostante oltre che per generare una notevole fonte di risparmio. Una miglior gestione dei rifiuti, infatti, permette risparmi importanti sulle tariffe della Tari per cittadini e imprese.

Nord Milano Ambiente svolge la raccolta dei rifiuti urbani che vengono poi conferiti presso impianti di incenerimento o di recupero delle diverse frazioni come ad esempio l'impianto di termovalorizzazione gestito da CORE S.p.A. solo per l'indifferenziato.

Nel corso degli anni, Nord Milano Ambiente ha stipulato diverse convenzioni con i vari consorzi di filiera, nello specifico:

- Convenzione Corepla (plastica) - 16/04/2015
- Convenzione Ricrea (acciaio) - 20/05/2014
- Convenzione Comieco (carta e cartone) - 06/06/2014
- Convenzione Rilegno (legno) - 20/06/2014

NMA inoltre collabora con:

- Cial per le lattine in alluminio
- Cna per le lattine in banda stagnata

**a.** Il servizio di spazzamento e pulizia delle strade, piazze pubbliche, parchi e giardini avviene con un sistema misto meccanico/manuale così articolato:

- il servizio meccanizzato sulla totalità delle vie cittadine
- il servizio meccanizzato è giornaliero nell'area del centro cittadino e sul percorso della metro tranvia
- il servizio di spazzamento manuale viene effettuato con presenza giornaliera dello spazzino di zona che provvede anche allo svuotamento dei cestini e al pronto intervento nel quartiere di pertinenza
- a frequenza giornaliera è presente un servizio di pulizia parchi/giardini pubblici, con svuotamento dei cestini (servizio affidato alla Cooperativa Sociale Vesti Solidale).

La squadra di pulizia meccanizzata è composta da 3 spazzatrici idrostatiche. La società si occupa inoltre di effettuare la pulizia dei tornelli intorno agli alberi e di diserbo meccanico dei marciapiedi delle aree cittadine.

Il rifiuto raccolto con questo servizio - con dati al 31 dicembre 2019 - è di 879.600 kg (circa 11,49 kg per abitante).

## REPORT SMALTIMENTI CON PROIEZIONE 2020

SPAZZAMENTO STRADE				
Intercettazione materiale	anno	kg/anno	ab. serviti	kg/ab/a
Dato reale	2017	894.580	75.625	11,83
Dato reale	2018	829.260	75.558	10,98
<b>Dato reale 2019</b>	<b>2019</b>	<b>879.600</b>	<b>76.580</b>	<b>11,49</b>
<b>Dato ipotizzato 2020</b>	<b>2020</b>	<b>900.000</b>	<b>76.580</b>	<b>11,75</b>

**b.** Il servizio di raccolta dei rifiuti avviene con circuito porta a porta sia mediante l'utilizzo di sacchi a perdere che attraverso contenitori di varie dimensioni.

**b.1** Per la frazione residua indifferenziata, la raccolta avviene due volte a settimana su tutto il territorio, mediante l'utilizzo di sacchi trasparenti. Il rifiuto raccolto, con dati a dicembre 2019, è pari a 12.777.330 kg, pari a 166,85 kg a persona.

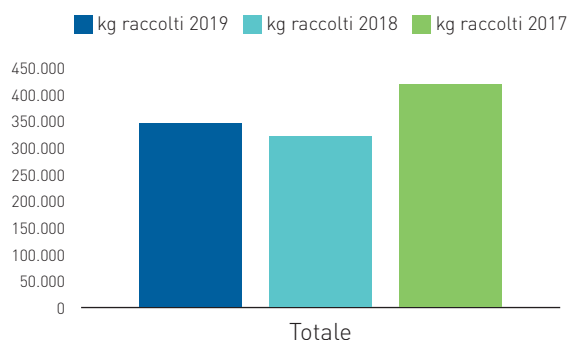
RIFIUTO INDIFFERENZIATO				
Intercettazione materiale	anno	kg/anno	ab. serviti	kg/ab/a
Dato reale	2017	12.762.760	75.625	168,73
Dato reale	2018	13.141.279	75.558	173,92
<b>Dato reale 2019</b>	<b>2019</b>	<b>12.777.330</b>	<b>76.580</b>	<b>166,85</b>
<b>Dato ipotizzato 2020</b>	<b>2020</b>	<b>12.500.000</b>	<b>76.580</b>	<b>163,23</b>

**b.2** Il ritiro dei rifiuti ingombranti viene effettuato per le sole utenze domestiche gratuitamente tre volte alla settimana, a domicilio su chiamata. Il totale comprensivo dei rifiuti ingombranti conferiti ammonta per l'anno 2019 a 583.390 kg. Nello specifico, sono stati raccolti a domicilio 348.362 kg di rifiuti ingombranti per un totale di 5.105 ritiri, mentre i restanti 235.028 kg sono stati conferiti direttamente presso la piattaforma di Via Petrella.

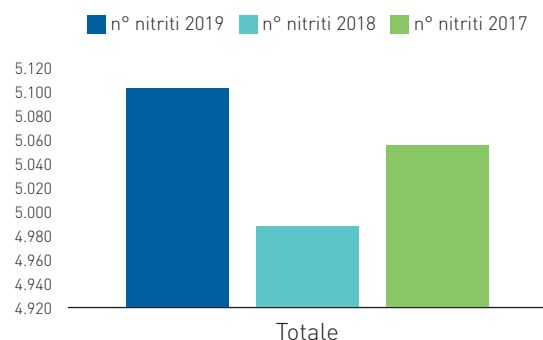
Gli impianti di destinazione degli ingombranti hanno permesso il recupero di ampie percentuali di materiale, riducendo al minimo gli smaltimenti, con recupero energetico del rifiuto non recuperabile.

RIFIUTO INGOMBRANTE				
Intercettazione materiale	anno	kg/anno	ab. serviti	kg/ab/a
Dato reale	2017	716.580	75.625	9,48
Dato reale	2018	513.600	75.558	6,80
<b>Dato reale 2019</b>	<b>2019</b>	<b>583.390</b>	<b>76.580</b>	<b>7,62</b>
<b>Dato ipotizzato 2020</b>	<b>2020</b>	<b>600.000</b>	<b>76.580</b>	<b>7,83</b>

**TOTALE KG INGOMBRANTI A DOMICILIO**



**NUMERO RITIRI INGOMBRANTI A DOMICILIO**

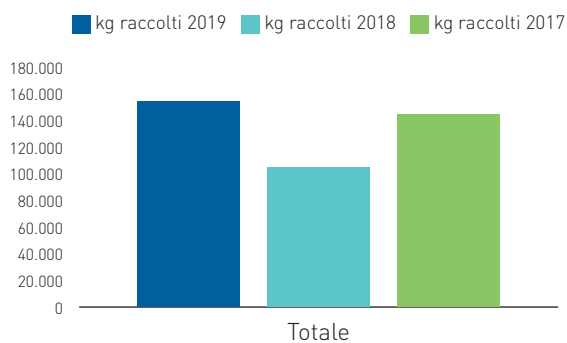


**b.3** Il servizio di raccolta dei rifiuti organici (frazione umida), avviene porta a porta con l'utilizzo di appositi contenitori di varie dimensioni esposti sul ciglio stradale, con frequenza di due volte a settimana per le utenze domestiche e sei volte per le utenze non domestiche. La quantità di frazione umida raccolta al 31 dicembre 2019 è pari a 6.272.330 kg (pari a 81.91 kg per abitanti) in linea con l'anno 2018.

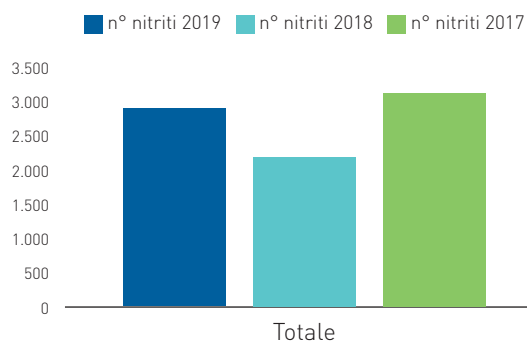
FRAZIONE UMIDA				
Intercettazione materiale	anno	kg/anno	ab. serviti	kg/ab/a
Dato reale	2017	6.012.330	75.625	79,50
Dato reale	2018	6.251.750	75.558	82,74
<b>Dato reale 2019</b>	<b>2019</b>	<b>6.272.300</b>	<b>76.580</b>	<b>81,91</b>
<b>Dato ipotizzato 2020</b>	<b>2020</b>	<b>6.400.000</b>	<b>76.580</b>	<b>83,57</b>

**b.4** Il servizio di raccolta dei rifiuti vegetali viene effettuato gratuitamente per le utenze domestiche a domicilio e su chiamata o tramite conferimento diretto alla piattaforma ecologica. Nel 2019 il totale complessivo, comprensivo dei rifiuti conferiti dall'utenza presso la piattaforma ecologica è di 428.640 kg. A domicilio, sono stati raccolti 156.759 kg per un totale di 2.921 ritiri.

#### TOTALE KG VEGETALI A DOMICILIO



#### RITIRO VEGETALI A DOMICILIO



**b.5** Il circuito di raccolta di carta e cartone è di tipo domiciliare con una frequenza di due volte a settimana per tutte le utenze. Nel 2019 sono stati raccolti 3.639.899 kg pari a 48 kg per abitante.

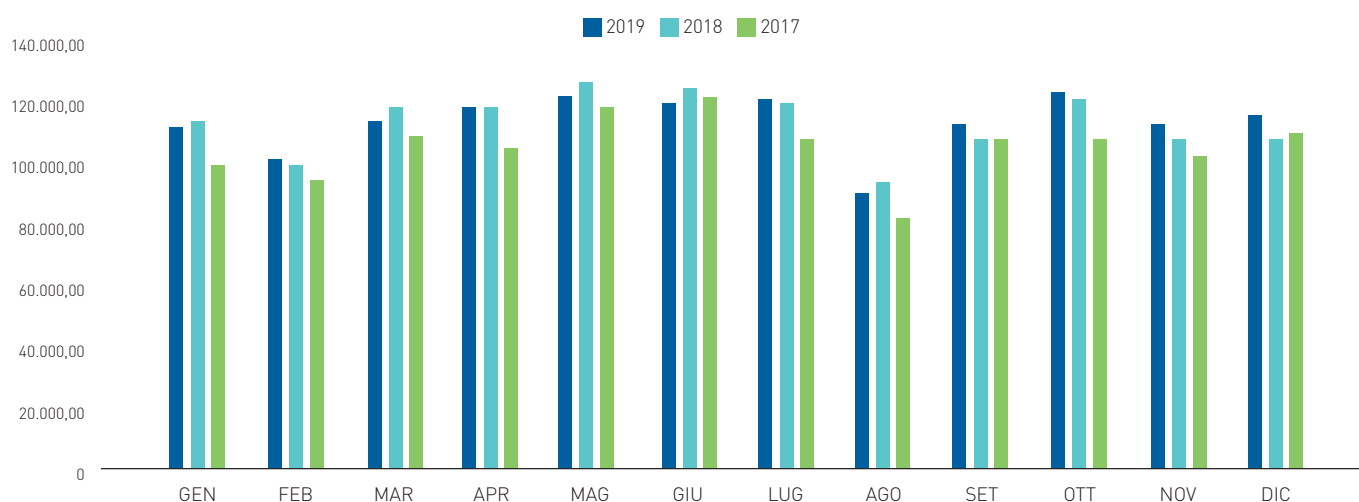
I materiali cellulosici vengono conferiti presso appositi impianti, che dopo la pulizia e il successivo imballo inviano il materiale direttamente al recupero industriale tramite la filiera Comieco.

CARTA E CARTONE					
Intercettazione materiale	anno	kg/a cartone	kg/a carta	ab. serviti	kg/ab/a
Dato reale	2017	764.300	2.510.800	75.625	43
Dato reale	2018	593.440	2.786.960	75.558	45
<b>Dato reale 2019</b>	<b>2019</b>	<b>872.697</b>	<b>2.767.202</b>	<b>76.580</b>	<b>48</b>
<b>Dato ipotizzato 2020</b>	<b>2020</b>	<b>900.000</b>	<b>2.900.000</b>	<b>76.580</b>	<b>50</b>

**b.6** La raccolta di plastica e lattine avviene a domicilio due volte alla settimana, mediante l'utilizzo di sacchi di colore giallo trasparente. Nel 2019 sono stati raccolti 1.487.461 kg pari a 19.42 kg per abitante.

PLASTICA, LATTINE E POLIACCOPPIATI				
Intercettazione materiale	anno	kg/anno	ab. serviti	kg/ab/a
Dato reale	2017	1.309.200	75.625	17,31
Dato reale	2018	1.413.520	75.558	18,71
<b>Dato reale 2019</b>	<b>2019</b>	<b>1.487.461</b>	<b>76.580</b>	<b>19,42</b>
<b>Dato ipotizzato 2020</b>	<b>2020</b>	<b>1.600.000</b>	<b>76.580</b>	<b>20,89</b>

### TOTALE RACCOLTA PLASTICA 2017-2019



**b.7** Anche per il vetro, la raccolta avviene porta a porta con una frequenza di una volta a settimana per le utenze domestiche e di due volte per le attività di ristorazione. Nel 2019, la raccolta complessiva di vetro è stata di 2.923.328 kg pari a 38.17 kg per abitante, in crescita rispetto al 2018.

Il materiale raccolto viene conferito presso gli impianti convenzionati con COREVE.

VETRO					
Intercettazione materiale	anno	rottame vetroso kg/anno	lastre in vetro kg/anno	ab. serviti	kg/ab/a
Dato reale	2017	2.611.123	62.830	75.625	17,31
Dato reale	2018	2.680.090	68.510	75.558	18,71
<b>Dato reale 2019</b>	<b>2019</b>	<b>2.831.900</b>	<b>91.428</b>	<b>76.580</b>	<b>19,42</b>
<b>Dato ipotizzato 2020</b>	<b>2020</b>	<b>2.900.000</b>	<b>93.000</b>	<b>76.580</b>	<b>20,89</b>

**b.8** Il servizio di gestione dei Rifiuti Urbani Pericolosi (RUP) è articolato su più circuiti di raccolta e di conferimento:

- presso la Piattaforma comunale di Via Petrella, in cui è possibile conferire in modalità separata tutte le tipologie di RUP
- nel territorio comunale sono stati previsti 80 contenitori esterni per le pile con svuotamento quindicinale
- per i farmaci, sono stati posizionati presso le farmacie 24 contenitori da 110 lt con raccolta quindicinale.

Nel 2019, la raccolta complessiva di RUP è stata di 75.064 kg pari a 0.98 kg/ab., in crescita rispetto al 2018

RUP (batterie, pile, farmaci, TeF, vernici, oli min., scarti non utiliz.)				
Intercettazione materiale	anno	kg/anno	ab. serviti	kg/ab/a
Dato reale	2017	62.563	75.625	0,83
Dato reale	2018	60.215	75.558	0,80
<b>Dato reale 2019</b>	<b>2019</b>	<b>75.064</b>	<b>76.580</b>	<b>0,98</b>
<b>Dato ipotizzato 2020</b>	<b>2020</b>	<b>80.000</b>	<b>76.580</b>	<b>1,04</b>

**b.9** La gestione della raccolta degli oli da ristorazione avviene mediante la distribuzione di appositi contenitori alle grandi utenze e con un passaggio a frequenze determinate ma variabili.

OLI E GRASSI VEGETALI				
Intercettazione materiale	anno	kg/anno	ab. serviti	kg/ab/a
Dato reale	2017	14.010	75.625	0,19
Dato reale	2018	13.750	75.558	0,18
<b>Dato reale 2019</b>	<b>2019</b>	<b>15.129</b>	<b>76.580</b>	<b>0,20</b>
<b>Dato ipotizzato 2020</b>	<b>2020</b>	<b>16.000</b>	<b>76.580</b>	<b>0,21</b>

**b.10** Il servizio di raccolta indumenti usati avviene mediante circuito di contenitori stradali ed è affidato tramite contratto alla Cooperativa Vesti Solidale che provvede a titolo gratuito alla raccolta, alla posa e alla manutenzione dei contenitori.

VESTITI				
Intercettazione materiale	anno	kg/anno	ab. serviti	kg/ab/a
Dato reale	2017	297.413	75.625	3,93
Dato reale	2018	296.399	75.558	3,92
<b>Dato reale 2019</b>	<b>2019</b>	<b>312.510</b>	<b>76.580</b>	<b>4,08</b>
<b>Dato ipotizzato 2020</b>	<b>2020</b>	<b>320.000</b>	<b>76.580</b>	<b>4,18</b>



c. La Piattaforma Ecologica di Via Petrella è pienamente operativa, grazie ai 5 operatori che si occupano della sorveglianza e del controllo dei conferimenti nei corretti contenitori. All'interno della piattaforma, possono essere conferiti rifiuti di utenze domestiche e non, nei limiti del regolamento comunale, oltre il quale vengono stipulate apposite convenzioni. È previsto un sistema di accesso tramite Tessera Sanitaria Regionale e una rilevazione del peso in entrata e uscita, così da verificare i quantitativi conferiti dagli utenti.

Nella tabella a sinistra, i quantitativi smaltiti nel periodo di riferimento:

mesi	2017	2018	2019
Gennaio	288.639	336.943	1.187.779
Febbraio	292.426	275.912	348.410
Marzo	429.220	312.016	389.730
Aprile	374.188	303.632	404.200
Maggio	425.859	421.605	399.010
Giugno	387.904	338.796	378.680
Luglio	407.666	380.630	405.730
Agosto	321.622	318.359	349.740
Settembre	355.770	325.655	323.740
Ottobre	430.410	392.425	430.410
Novembre	473.355	504.430	408.050
Dicembre	331.634	389.505	389.505
	<b>4.518.693</b>	<b>4.299.908</b>	<b>5.414.984</b>

## MACROFRAZIONI IN PIATTAFORMA CON PROIEZIONE 2020

LEGNO				
Intercettazione materiale	anno	kg/anno	ab. serviti	kg/ab/a
Dato reale	2017	1.201.260	75.625	15,88
Dato reale	2018	1.355.110	75.558	17,93
<b>Dato reale 2019</b>	<b>2019</b>	<b>1.539.020</b>	<b>76.580</b>	<b>20,10</b>
<b>Dato ipotizzato 2020</b>	<b>2020</b>	<b>1.550.000</b>	<b>76.580</b>	<b>20,24</b>

PNEUMATICI				
Intercettazione materiale	anno	kg/anno	ab. serviti	kg/ab/a
Dato reale	2017	31.780	75.625	0,42
Dato reale	2018	22.800	75.558	0,30
<b>Dato reale 2019</b>	<b>2019</b>	<b>29.220</b>	<b>76.580</b>	<b>0,38</b>
<b>Dato ipotizzato 2020</b>	<b>2020</b>	<b>30.000</b>	<b>76.580</b>	<b>0,39</b>

INERTI				
Intercettazione materiale	anno	kg/anno	ab. serviti	kg/ab/a
Dato reale	2017	642.020	75.625	8,49
Dato reale	2018	537.640	75.558	7,12
<b>Dato reale 2019</b>	<b>2019</b>	<b>400.000</b>	<b>76.580</b>	<b>5,22</b>
<b>Dato ipotizzato 2020</b>	<b>2020</b>	<b>410.000</b>	<b>76.580</b>	<b>5,35</b>

METALLI				
Intercettazione materiale	anno	kg/anno	ab. serviti	kg/ab/a
Dato reale	2017	219.980	75.625	2,91
Dato reale	2018	233.100	75.558	3,09
<b>Dato reale 2019</b>	<b>2019</b>	<b>227.240</b>	<b>76.580</b>	<b>2,97</b>
<b>Dato ipotizzato 2020</b>	<b>2020</b>	<b>240.000</b>	<b>76.580</b>	<b>3,13</b>

I rifiuti e le apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE) con proiezione 2020

Il Comune di Cinisello Balsamo, attraverso NMA è stato uno dei primi comuni nella provincia di Milano a sottoscrivere la convenzione con il Centro di Coordinamento RAEE, l'organismo che gestisce tutti gli smaltimenti obbligatori post-consumo, con onere a carico dei raggruppamenti o classi di produttori. Questo ha portato alla stipula di contratti di conferimento senza oneri aggiuntivi per NMA.

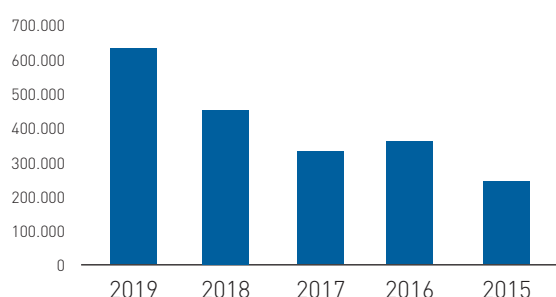
RAEE (frigoriferi, monitor, lampade, elettrodomestici, app. elettroniche)				
Intercettazione materiale	anno	kg/anno	ab. serviti	kg/ab/a
Dato reale	2017	266.780	75.625	3,51
Dato reale	2018	252.988	75.558	3,35
<b>Dato reale 2019</b>	<b>2019</b>	<b>271.900</b>	<b>76.580</b>	<b>3,55</b>
<b>Dato ipotizzato 2020</b>	<b>2020</b>	<b>275.000</b>	<b>76.580</b>	<b>3,59</b>

**d.** NMA S.P.A ha infine messo a disposizione dei cittadini il servizio Ecomobile, la stazione viaggiante attrezzata per la raccolta, lo stoccaggio e il trasporto di piccole quantità di rifiuti speciali e pericolosi, che non possono essere raccolti con il servizio a domicilio ma solo attraverso la Piattaforma Ecologica (ad es. pile, olio di auto e moto, olio vegetale, bombolette spray, cartucce toner, farmaci scaduti) al fine di agevolarne ai cittadini il corretto smaltimento. Il servizio è disponibile tutti i giorni di mercato dalle ore 8.00 alle ore 10.30 e in altre aree di sosta predefinite dalle 11 alle 12:30. Per maggiori informazioni e conoscere luoghi e orari del servizio Ecomobile è possibile consultare la sezione dedicata presente al sito [www.nordmilanoambiente.eu](http://www.nordmilanoambiente.eu)

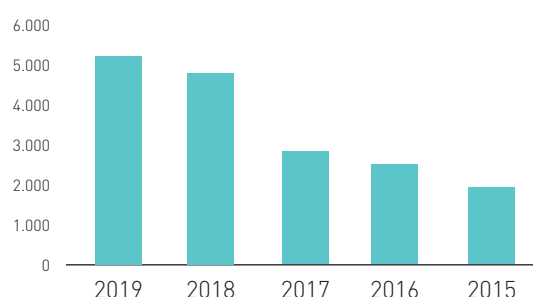
**e.** Sul territorio del comune di Cinisello Balsamo, il fenomeno delle discariche abusive rappresenta, purtroppo, un tema complesso e delicato che vede troppo spesso Nord Milano Ambiente costretta a intervenire per la rimozione e smaltimento dei rifiuti scaricati in varie aree della città. Una prassi molto frequente ed estremamente dannosa per l'ambiente. Nel corso del 2019, il numero degli interventi e i kg raccolti ha visto un notevole incremento, comportando un impegno di forza lavoro, tecnica ed economica della società che, a fronte di una diminuzione degli interventi, potrebbe essere impiegata in attività di pulizia ordinaria e raccolta dei rifiuti sul territorio. Un problema, quello delle discariche abusive, che provoca una ricaduta negativa sia sull'operato di Nord Milano Ambiente che nella diffusione di un malessere tra i cittadini. Nell'anno 2019 i rifiuti raccolti in discariche abusive sono stati principalmente di tipo legnoso, materiale inerte (materiali di ristrutturazione o scavi), rifiuti indifferenziati e rifiuti pericolosi non assimilabili agli urbani (come oli, vernici, pneumatici, eternit, serbatoi etc). I kg raccolti nel 2019 in discariche abusive sono stati 633.350 (contro i 453.960 dell'anno precedente) nel corso di 5320 interventi. Un incremento quello del 2019 che è stato possibile grazie alla capillare e costante presenza sul territorio, insieme alla collaborazione con la polizia locale e alle segnalazioni dei singoli cittadini.

Il contrasto alle discariche abusive è uno degli obiettivi principali di NMA con l'auspicio di riuscire a limitare l'abbandono abusivo dei rifiuti nei prossimi anni attraverso azioni di sensibilizzazione e confidando in un atteggiamento più corretto dei cittadini, nel rispetto del decoro della città e dei suoi abitanti.

**KG RACCOLTI NELLE DISCARICHE ABUSIVE**



**NUMERO INTERVENTI DISCARICHE ABUSIVE**



Il sistema di raccolta dell'anno 2019 evidenzia come l'attività quotidiana di raccolta e dei rifiuti sia di fondamentale importanza per il benessere della cittadinanza e del territorio. Nello specifico si evidenzia e riassumono di seguito i principali dati di rilievo:

**La raccolta differenziata, nell'anno 2019 ha raggiunto il 58,69%: l'obiettivo è raggiungere il 65% entro l'anno 2025.**

	2019	2018	2017
Tot. Rifiuti	32.200.067	31.682.961	31.047.555
Indifferenziato	13.302.381	13.603.519	13.407.682
Andamento %	<b>58,69%</b>	<b>57,06%</b>	<b>56,82%</b>



## INVESTIMENTI

### Nuovi mezzi efficienti ed ecologici e interventi di ammodernamento alle piattaforme ecologiche

Nel corso del 2019 sono stati effettuati investimenti allo scopo di modernizzare i mezzi necessari allo svolgimento del servizio, principalmente destinati all'acquisizione di nuovi automezzi e attrezzature varie.

La politica di modernizzazione degli automezzi e delle attrezzature prosegue anche nel 2020: il consistente piano di investimenti trova giustificazione nella necessità di sostituire parte degli automezzi oggi a disposizione (56 automezzi) gran parte dei quali in funzione dal 2007 con servizio continuativo giornaliero e che necessitano di manutenzioni quotidiane con ripercussioni anche sul corretto espletamento dei servizi.

Sono dunque previsti:

- rinnovo parco automezzi con la dotazione - in particolare - di 12 nuovi mezzi
- lavori strutturali e di adeguamento tecnologico delle strutture in Via Modigliani e in Via Petrella.

Nello specifico, per quanto riguarda la piattaforma ecologica di via Petrella sono previste due tipologie di interventi:

**1.** Il potenziamento dell'impianto antincendio che consentirà di adeguare la pressione dinamica degli idranti alle normative attualmente in vigore ed è finalizzato all'ottenimento del Certificato di Prevenzioni Incendi e alla presentazione di una SCIA che consentirà un aumento dei quantitativi che sarà possibile stoccare in Piattaforma.

2. La realizzazione di un intervento finalizzato a eliminare le portate meteoriche - eccedenti la prima pioggia - recapitate nella rete fognaria pubblica individuando per le stesse un recapito alternativo nel rispetto della normativa vigente.

Per la sede di via Modigliani sono previste opere di alleggerimento della rete fognaria e di ulteriori lavori, quali: scarico delle acque nere per convogliarle nella rete fognaria pubblica, realizzazione di un impianto di trattamento acque per il lavaggio dei mezzi in dotazione a Nord Milano Ambiente S.p.A. e fornitura e posa di una vasca di prima pioggia.



## CAMPAGNE INFORMATIVE

### Cittadini e società insieme per incrementare la raccolta differenziata: fondamentali le campagne informative e di sensibilizzazione

#### **OBIETTIVI CAMPAGNA “AL PROPRIO POSTO: RIDUCO, RIUSO, RICICLO”**

La campagna “Al proprio posto”, partita il 26 ottobre 2019 e nata grazie a una collaborazione tra l'amministrazione comunale di Cinisello Balsamo e Nord Milano Ambiente, ha l'obiettivo di sensibilizzare i cittadini sull'importanza di una corretta raccolta differenziata. Sono questi i tre passi fondamentali per una corretta raccolta differenziata che, per essere efficace, richiede la piena consapevolezza e il coinvolgimento dei cittadini residenti e in generale di tutti gli utenti. Le forme di smaltimento dei rifiuti quali la discarica e l'incenerimento costituiscono la destinazione ultima dei rifiuti non recuperabili in altro modo. La priorità, secondo la normativa vigente, è data invece dalle “Quattro R” cioè: Riduzione, Riutilizzo, Riciclo e Recupero.

La Raccolta Differenziata, in quanto presupposto di ogni politica di smaltimento, costituisce di fatto la “Quinta R”. Obiettivo di NMA è aumentare la percentuale di raccolta differenziata, portandola dal 58,69% del 2019 al 65% del 2025, riducendo così i costi di gestione del servizio, arrivando a offrire un servizio più efficiente e di qualità anche grazie alla creazione di una rete di collaborazioni con gli stakeholder coinvolti come educatori delle scuole e alunni, dipendenti pubblici, associazioni di categoria, comitati di quartiere dei cittadini, gruppi religiosi e altre organizzazioni (es. Farmacie comunali). Il territorio di Cinisello Balsamo subisce purtroppo una presenza sempre più frequente delle discariche abusive, un danno gravissimo per l'ambiente e un costo per l'intera cittadinanza. Il costo medio per lo smaltimento di micro discariche è di 200 euro, una cifra che può arrivare fino a 2.000 euro se si tratta di rifiuti pericolosi o di grandi quantitativi. Sono quindi fondamentali azioni educative e informative, oltre che controlli mirati.

Nonostante l'emergenza Covid-19, il progetto ha previsto e continua a prevedere un'attività che, attraverso tutti i classici canali di comunicazione (es. attività stampa, colori istituzionali CONAI sui raccoglitori, manifesti informativi, ecc.) e attività specifiche (es. corsi, team-building, lezioni ad hoc, ecc.) vada a far conoscere a tutta una platea di soggetti coinvolti le corrette politiche di riciclaggio dei materiali.

### **a) APP JUNKER**

L'Amministrazione comunale, in collaborazione con Nord Milano Ambiente, ha adottato e messo a disposizione dei cittadini un'applicazione gratuita che facilita e migliora la qualità della raccolta differenziata. Si chiama Junker e aiuta a differenziare senza dubbi o errori gli scarti domestici. Di semplice utilizzo, riconosce ogni prodotto tramite codice a barre o scrivendo la tipologia di rifiuto, lo scompone nelle materie prime che lo costituiscono, indicando infine in quali bidoni queste ultime debbano andare gettate. Si tratta di uno strumento innovativo che permette di smistare i rifiuti con facilità, riducendo il margine di errore e l'esposizione a multe e sanzioni. Una soluzione che può incentivare il riciclo e incrementare l'efficienza del servizio lungo la filiera di raccolta, al fine di contenere la spesa a beneficio della collettività. Infine, tramite questo strumento si possono comunicare ai cittadini molte altre informazioni: l'ubicazione della piattaforma ecologica, gli orari ed eventuali variazioni, i calendari della raccolta porta a porta in relazione alle zone, gli eventi o incontri pubblici in materia di rifiuti e raccolta differenziata.

### **b) SENSIBILIZZAZIONE DEL CITTADINO**

La campagna "Al proprio posto" non vuole essere solo l'invito al corretto posizionamento dei rifiuti nei contenitori corretti e all'utilizzo degli stessi per contrastare l'abbandono dei rifiuti nei cestini dell'immondizia o per strada. Vuole soprattutto essere un modo per coinvolgere l'intera comunità in un progetto di tutela dell'ambiente e del proprio territorio, che è una risorsa per tutti oggi e per le generazioni future. Una campagna contro il disinteresse e l'indifferenza che non vuole essere solo un mezzo per educare il cittadino al rispetto delle regole, bensì un richiamo al senso civico e all'attenzione per la propria comunità e per il territorio in cui si vive.

### **c) INIZIATIVE ALL'INTERNO DELLE SCUOLE PRIMARIE**

Obiettivo primario della campagna è il coinvolgimento della popolazione scolastica, con la speranza che tutti i bambini e giovani coinvolti, diventino ambasciatori di buone abitudini presso le proprie famiglie e comunità. Sono stati organizzati - anche durante la giornata di lancio della campagna e in occasione della Settimana Europea per la Riduzione dei Rifiuti - laboratori e giochi a tema sulla raccolta differenziata, sul corretto riciclo e ricette anti spreco. Fondamentali per la buona riuscita del progetto sono infatti momenti di formazione uniti a momenti esperienziali, per comprendere, anche con la pratica, le logiche della raccolta differenziata.

Alla luce delle mutate esigenze delle scuole, dovute all'emergenza da Covid 19, la campagna prevede la realizzazione di un video, con un format partecipativo: grazie a un "casting" realizzato nella comunità, adulti e bambini saranno i protagonisti di un video che illustrerà le corrette modalità per la raccolta differenziata. Video che sarà poi condiviso sui canali social di Nord Milano Ambiente con l'augurio che verrà ripreso sia dai cittadini di Cinisello che dagli organi di stampa, così da trasmettere il messaggio a quante più persone possibile.

Restano infine prioritari gli incontri con il personale ATA e il rapporto stretto con i docenti e i dirigenti scolastici, sia per effettuare una corretta raccolta differenziata nelle scuole, sia per il lancio di iniziative, campagne e incontri all'interno delle stesse.

**3****OBIETTIVI ANNO 2020/2021****Incremento del servizio e della percentuale della raccolta differenziata:  
insieme si può**

Gli obiettivi per l'anno 2020/2021, compatibilmente con l'evolversi dell'emergenza sanitaria, definiti in accordo con il Comune di Cinisello Balsamo si concentrano principalmente sull'aumento della soddisfazione degli utenti e in un incremento del servizio e della percentuale di raccolta differenziata. L'anno 2019 si è concluso con una percentuale di raccolta differenziata pari al 58,69% con l'obiettivo di raggiungere il 60% nell'anno 2020 e il 65% entro il 2025. Per raggiungere questo importante obiettivo, NMA - in collaborazione con il comune - proseguirà con le campagne d'informazione e sensibilizzazione, riviste e ripensate a seguito dell'emergenza Covid-19. È stato infatti incrementato l'utilizzo degli strumenti digitali (social network, newsletter, sito web) e della stampa, tramite l'invio di comunicati per mantenere un rapporto diretto e costante con i cittadini. È stata inoltre prevista la predisposizione di materiale cartaceo, come guide, locandine e flyer informativi da distribuire nel territorio comunale. Di primaria importanza il lavoro educativo nelle scuole, anch'esso rivisto nelle modalità più adatte per l'emergenza Covid-19, per coinvolgere gli studenti e renderli partecipi in un progetto di sensibilizzazione e d'informazione da condividere in famiglia e nella comunità.

Prossimamente NMA provvederà a ristrutturare completamente il sito internet, così da renderlo più intuitivo, chiaro e semplice all'uso per la cittadinanza. Il sito vuole essere infatti un portale dedicato alla promozione e alla valorizzazione dei servizi, ma anche un contenitore di informazioni utili e un canale per dialogare con gli utenti. In questa direzione, va anche l'implementazione di un sistema di "CRM - Customer Relationship Management" per un rapporto più diretto con il cittadino e di un servizio di "customer satisfaction" per misurare la qualità e il gradimento delle attività di NMA.

Una volta terminata l'emergenza pandemica, la società elaborerà una profonda riorganizzazione aziendale volta a:

- adeguare l'assetto istituzionale e amministrativo alle recenti normative in tema di società pubbliche,
- ottimizzare la comunicazione aziendale,
- verificare le modalità di erogazione del servizio tramite indagini di qualità,
- rivedere l'organizzazione del lavoro in base ai nuovi investimenti e al nuovo personale.

Sono allo studio anche sperimentazioni con alcune realtà del territorio per valutare nuove modalità di raccolta differenziata da estendere a tutta la città in caso di esito positivo. Obiettivo primario è infatti la rimodulazione frequente dei servizi per adeguarsi in maniera efficace ai bisogni del territorio e della collettività, così da diminuire i costi di gestione e di conseguenza la tassazione.



#### CONTATTI

**Numero Verde 800 421 738**

Attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 12.30

---

Sede Operativa e Amministrativa:  
Via Modigliani, 3/5  
20092 Cinisello Balsamo (Milano) – Italia

Piattaforma ecologica  
Via Petrella, 55  
20092 Cinisello Balsamo (Milano) – Italia

Fax Ufficio Operativo +39.02.66049468  
info@nordmilanoambiente.eu

[www.nordmilanoambiente.eu](http://www.nordmilanoambiente.eu)

