

La gestione dei rifiuti a Milano: le azioni di Amsa per promuovere la raccolta differenziata

Milano, 20 novembre 2013
Politecnico di Milano

Danilo VISMARA
Responsabile Marketing

Amsa - gruppo A2A e il territorio servito

Amsa è l'azienda del Gruppo A2A che gestisce da oltre 100 anni la raccolta, il trasporto e lo smaltimento dei rifiuti, la pulizia ed il decoro della città di Milano.

- **Milano e 10 comuni dell'hinterland** come principali clienti
- **2,1 milioni** di persone servite
- **890.000 t** di rifiuti trattati nel 2012
- **500.000 km** di strade spazzate all'anno
- **1.284 mezzi** (29% a metano)
- **42,2% RD a Milano** (settembre 2013 - 42,5% proiezione ottobre 2013)



Criticità

- **Traffico** nelle ore di punta e auto parcheggiate
- **Alte densità di popolazione** e presenza commuters

Prossime sfide

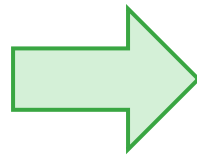
- **Aumento** della raccolta differenziata
- **EXPO 2015:** temi legati allo sviluppo sostenibile

Il sistema integrato di raccolta dei rifiuti

- Raccolta differenziata dei rifiuti **porta a porta** su tutta la città su tutta la città tramite:
 - cassonetti (carta, vetro e organico)
 - sacchi (rifiuti generici, multimateriale leggero, organico)
- **55.000 punti di raccolta** rifiuti
- **Ritiro ingombranti gratuito** a domicilio e su appuntamento a piano stradale e a **pagamento** direttamente in casa
- **11 riciclerie** per rifiuti ingombranti e pericolosi (5 in città) e **1 CAM (ricicleria mobile)**
- **280 campane stradali** per carta e vetro
- **44.000 cestini stradali** (incluse aree verdi)



Vantaggi del porta a porta



- **Migliore qualità** dei rifiuti raccolti
- **Esposizione limitata** dei rifiuti in strada
- Effetti positivi sull'**igiene, decoro e immagine della città**

Il calendario della raccolta differenziata settimanale



Sacco trasparente (frazione residuale) 2 volte a settimana



Sacco giallo (plastica e metalli) 1 volta a settimana



Cartone 2 volte a settimana



Cassonetto bianco (carta) 1 volta a settimana



Cassonetto verde (vetro) 1 volta a settimana



Cassonetto marrone (umido) 2 volte a settimana presso le utenze della zona Sud di Milano e tutti i giorni presso le grandi utenze

Il nuovo piano integrato di raccolta rifiuti a Milano 2012-2014

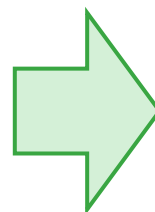
OBIETTIVI GENERALI

- **Aumentare la % di raccolta differenziata e destinare al recupero** (digestione anaerobica e compostaggio) **la frazione organica (RD 2011: 34,5%)**
- **Mantenere i risultati qualitativi del servizio** di raccolta attuali (indagine CS gnresearch rileva ad aprile 2013 una valutazione media superiore a 8 su valore massimo pari a 10)
- **Beneficiare dei possibili “fenomeni di trascinamento”** con effetti positivi sulla **quantità** ma specialmente **la qualità di tutte le frazioni riciclabili**

PIANO D'AZIONE

Per migliorare i risultati ottenuti negli anni precedenti, Amsa ha attivato nel 2012 un piano in due fasi:

1. **L'introduzione** a metà febbraio dell'obbligo di utilizzo del **sacco trasparente per la frazione residuale** al posto del tradizionale sacco nero
2. L'estensione della **raccolta dell'umido anche alle utenze domestiche** a partire dal Novembre 2012



AZIONI COADIUVANTI

- **campagna comunicativa ed informativa** a tutti i cittadini
- **controlli mirati e sanzioni**

1. Introduzione del sacco trasparente

A febbraio 2012 è stato introdotto l'uso del sacco trasparente in luogo del sacco nero per la raccolta della frazione residuale.

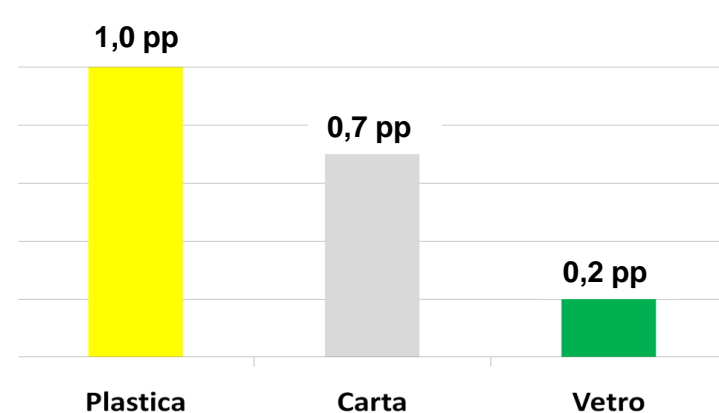
Obiettivi Specifici

- **Deviare le frazioni di plastica, carta e vetro** ancora presenti nel sacco indifferenziato
- **controllare con più facilità** i rifiuti riciclabili erroneamente conferiti insieme a quelli indifferenziati

Risultati ottenuti (dopo 6 mesi)

Aumenti significativi di **plastica, carta e vetro**.

* L'obbligo del sacco trasparente risulta propedeutico all'introduzione della raccolta dell'organico domestico



2. Introduzione della raccolta dell'umido domestico



Attività di consegna dei contenitori e kit

Consegna dei contenitori condominiali e domestici 1-2 mesi prima dello **start-up** preceduta dall'affissione presso le singole utenze di un cartello di “*preavviso di consegna*”

- ❑ La consegna avviene con **mezzi abbigliati appositamente**, e da personale Amsa con **pettorina**
- ❑ Consegna cassonetti condominiali abbigliati e cestelli domestici con **kit** che contengono:
 - **Leaflet - istruzioni raccolta frazione umida**
 - **Cartolina Umido SI/NO**
 - **25 sacchetti biodegradabili in omaggio**
 - **Cartolina Novamont**



Campagna di informazione sull'umido domestico

AZIONI DI DIRECT MAILING

1° fase

- Lettera alle **famiglie**
- Lettera agli **amministratori condominiali**, inclusi i **poster** da affiggere nel condominio e la **lista di strade** interessate dal servizio
- Lettera e incontri con i **presidenti dei consigli di zona**

2° fase

- Invio di una **seconda lettera alle famiglie** a firma presidente Amsa e sindaco
- Invio di una **seconda lettera agli amministratori** a firma direttore Amsa



AVVISO AI CONDOMINI

Dal 16 settembre fino al 6 dicembre 2013 Amsa, su richiesta del Comune di Milano, distribuirà i contenitori, per casa e per condominio, da utilizzare per la raccolta differenziata dei rifiuti organici. Insieme saranno fornite tutte le informazioni necessarie.

I contenitori saranno consegnati da operatori dell'Amsa, riconoscibili attraverso pettorina e tessera identificativa.

Gli operatori non avranno necessità di entrare nelle singole abitazioni e non richiederanno alcun tipo di corrispettivo in denaro in quanto i contenitori sono forniti a titolo gratuito.

La raccolta differenziata dei rifiuti organici inizierà **lunedì 9 dicembre**.

Vi ringraziamo fin d'ora se faciliterete l'ingresso degli operatori nello stabile per la consegna dei contenitori.



Genio Amministrativo, Genio Amministrativo

Le direttive europee e nazionali, al fine di ridurre della Regione Lombardia e programma della Giunta Comunale di Milano prevedono che la raccolta differenziata dei rifiuti urbani raggiunga una percentuale minima del 65%, a fine di un loro recupero.

Per incrementare e regolare la raccolta di rifiuti riciclabili, il Comune di Milano ha chiesto ad Amsa di iniziare la raccolta delle frazioni smista anche presso le utenze domestiche, questa attività partirà il 26 novembre 2012 nel primo quarto di città (zona sud ovest), nelle vie o tratti di via indicate nell'elenco allegato. Giorni e orari della raccolta dell'umido saranno gli stessi già in essere per l'indifferenziato (tracce trasparenti).

A tutte le famiglie residenti sarà consegnato, con una lettera recapitata entro il 1 settembre 2012, favore della raccolta dell'umido e che, a partire dal mese di settembre, riceveranno il contenitore da utilizzare in casa, insieme a un opuscolo informativo sulla corretta modalità di raccolta dell'umido. Contemporaneamente saranno consegnati anche i nuovi cassonetti condominiali muniti da 100 litri.

Dal 7 settembre al 24 novembre 2012 operatori Amsa, con una specifica pettorina e tessere di lavoro di riconoscimento, si presenteranno presso ciascun numero civico, rivolgendosi al civico o a un consigliere/superintendente del condominio, per consegnare, se consentito gratuitamente, i contenitori per le famiglie e per le stabili.

Al fine di facilitare il più possibile questa operazione, si chiediamo cortesemente di recitare, per ogni

Applicazione per smart-phone e sito internet

PULIamo: un'app gratuita a servizio del cittadino

- La App **PULIamo**, sviluppata per le società ambientali del gruppo A2A è disponibile per tutti i sistemi operativi mobili e aiuta i cittadini a mantenere la città più pulita e sostenibile, comunicando direttamente con le aziende.
- L'app è un esempio di come **l'innovazione tecnologica** possa affiancare il **senso civico e ambientale dei cittadini** con l'uso di strumenti familiari e diffusi come gli smartphone e i tablet.



Sezione dedicata sul sito web www.amsa.it

- informazioni sui vari step** in cui si articola il processo
- possibilità di download di tutto il **materiale di comunicazione in 8 lingue** (inglese, spagnolo, francese, arabo, cinese, ucraino, rumeno e cingalese)
- motore di ricerca per controllare le vie** raggiunte dal servizio
- Audio guida per non vedenti**



Media relations, eventi ed iniziative sul territorio

- **Inserzioni** su giornali di zona
- Campagna raccolta frazione umida su **totem comunali**
- **Spot** su circuito metropolitano e bus (Classpi Digital)
- **Comunicato Stampa** sulla partenza della distribuzione dei contenitori



MIANO NON È INDIFFERENTE

www.amsa.it



Per richieste e informazioni
800-332299
servizi@amsa.it



Attività di comunicazione diretta presso le **scuole elementari e medie inferiori** della zona interessata dalla raccolta dell'umido con volantino dedicato

Distribuzione di materiale di comunicazione e informazioni agli utenti al **Centro Ambientale Mobile (CAM)**



Sintesi dei risultati ottenuti come RD nel periodo 2012 - 2013

+6pp RD rispetto al 2012

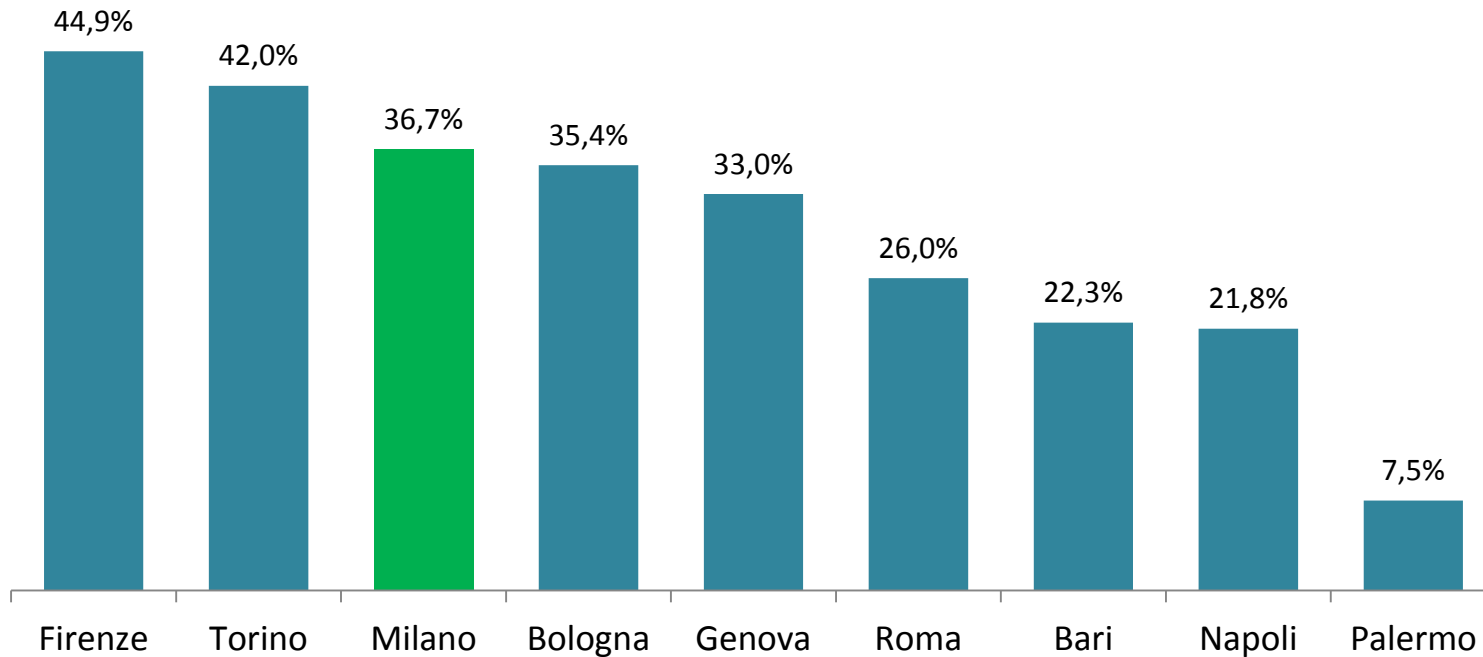
Anno	2012			2012 (gen-ott)		2013 (gen-ott)		
Totale Rifiuti urbani (t)	666.418			552.948		538.258		
N. residenti (*)	1.366.409							
Frazione rifiuto RD	t/anno	kg/ab.*anno	%	t/anno	%	t/anno	%	Δ% RD
Organico	40.783	29,8	6,1%	32.214	5,8%	56.739	10,5%	4,7%
Sfalci e potature	753	0,6	0,1%	624	0,1%	639	0,1%	0,0%
Carta	64.599	47,3	9,7%	53.551	9,7%	53.793	10,0%	0,3%
Cartone	17.303	12,7	2,6%	14.291	2,6%	14.649	2,7%	0,1%
Vetro	63.076	46,2	9,5%	52.419	9,5%	51.699	9,6%	0,1%
Multimateriale leggero	34.829	25,5	5,2%	28.778	5,2%	32.469	6,0%	0,8%
Legno	5.649	4,1	0,8%	4.831	0,9%	4.589	0,9%	0,0%
Tessili	3.515	2,6	0,5%	2.680	0,5%	2.715	0,5%	0,0%
Ferro	1.669	1,2	0,3%	1.414	0,3%	1.409	0,3%	0,0%
Pneumatici	30	0,0	0,0%	27	0,0%	7	0,0%	0,0%
RAEE -R1	475	0,3	0,1%	421	0,1%	350	0,1%	0,0%
RAEE -R2	329	0,2	0,0%	264	0,0%	358	0,1%	0,0%
RAEE -R3	1.213	0,9	0,2%	999	0,2%	855	0,2%	0,0%
RAEE -R4	1.163	0,9	0,2%	997	0,2%	1.013	0,2%	0,0%
RAEE -R5	13	0,0	0,0%	8	0,0%	11	0,0%	0,0%
RUP	764	5,9	0,1%	519	0,1%	592	0,1%	0,0%
Altro	208	0,6	0,0%	175	0,0%	214	0,0%	0,0%
Ingombranti a recupero	8.018	0,2	1,2%	7.397	1,3%	6.603	1,2%	-0,1%
Totale RD	244.389	179	36,7%	201.609	36,5%	228.701	42,5%	6,0%

Fonte dati: Amsa

* Popolazione: dati Ufficio Statistica Comune di Milano al 31/12/2012

Confronto tra le grandi città* italiane

% RD principali città italiane - dati Federambiente 2012

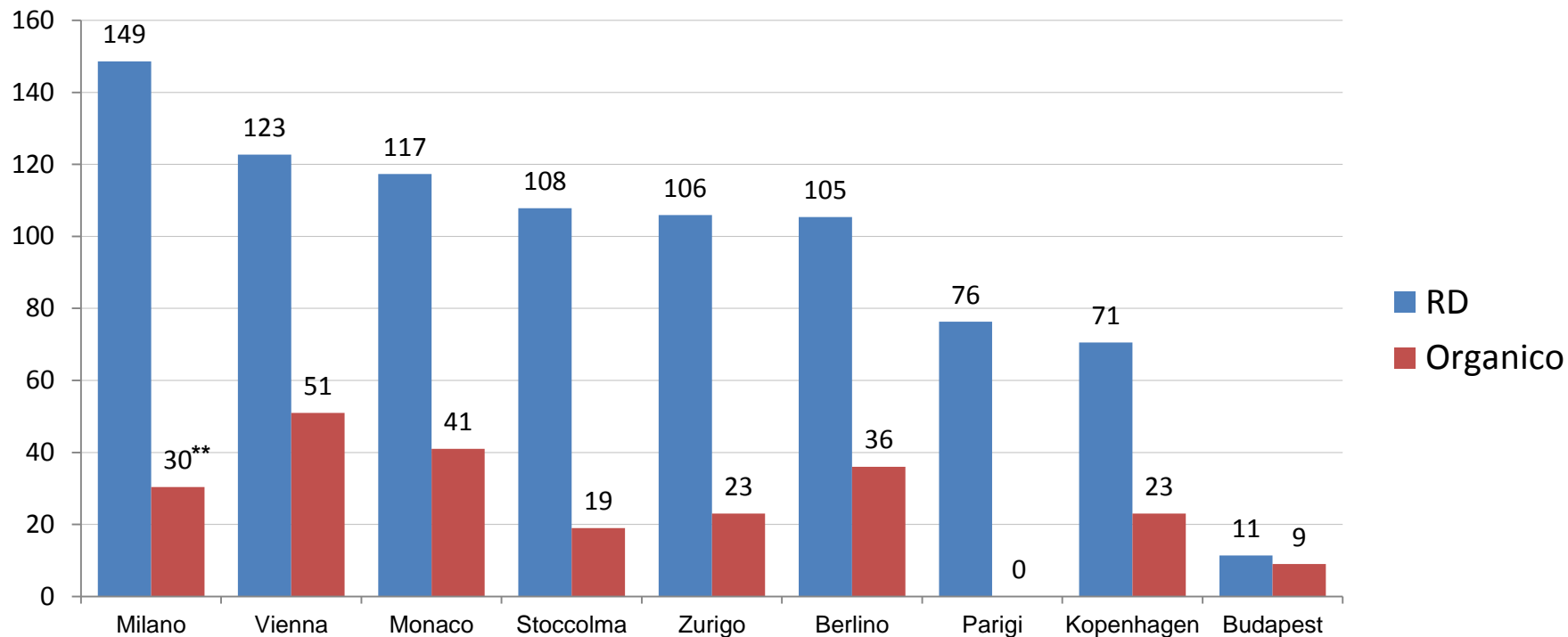


Fonte: dati Federambiente anno 2012

* Città > 200.000 abitanti

Benchmarking RD e organico pro-capite con 8 città europee*

RD e organico pro-capite (kg/ab.*anno) – anno 2012



Estratto da «From Principal to Practice: MSW management - long term monitoring of 8 European metropolises» –Università di Vienna

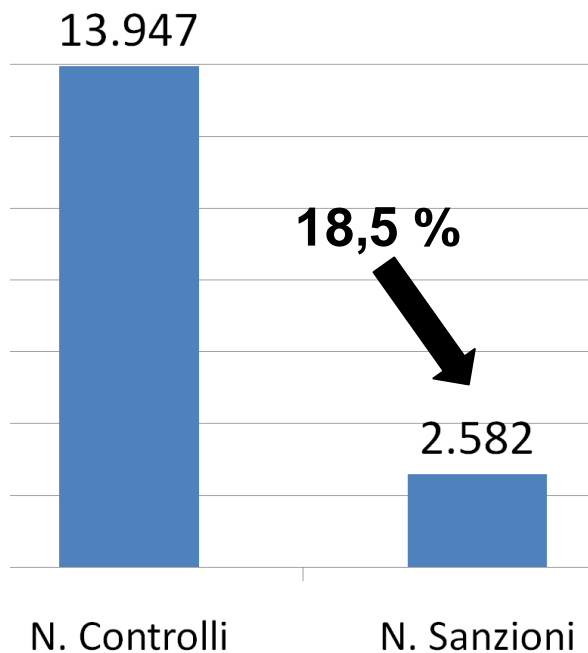
Elaborazione dati: Amsa

* Popolazione superiore a 400.000 abitanti

** L'introduzione della raccolta umido domestico è iniziata a novembre 2012.

Campagna informativa per il miglioramento della qualità

Controlli e sanzioni



Sanzioni elevate per:

- **Sacco non conforme** alla normativa: **80%**
- **Presenza di rifiuto non organico**: **20%**

Il sacchetto, quale ci metto?

I sacchetti non sono tutti uguali.
Per raccogliere l'umido
si devono utilizzare
solo sacchetti compostabili,
certificati:

OK compost
VINÇOTTE
compostabile
CIC

Possono essere utilizzati anche
i sacchetti compostabili della spesa.

Utilizzando i sacchetti compostabili
la qualità della raccolta è migliore
e si evitano sanzioni.

Per informazioni:

www.amsa.it
servizioclienti@amsa.it

800-332299



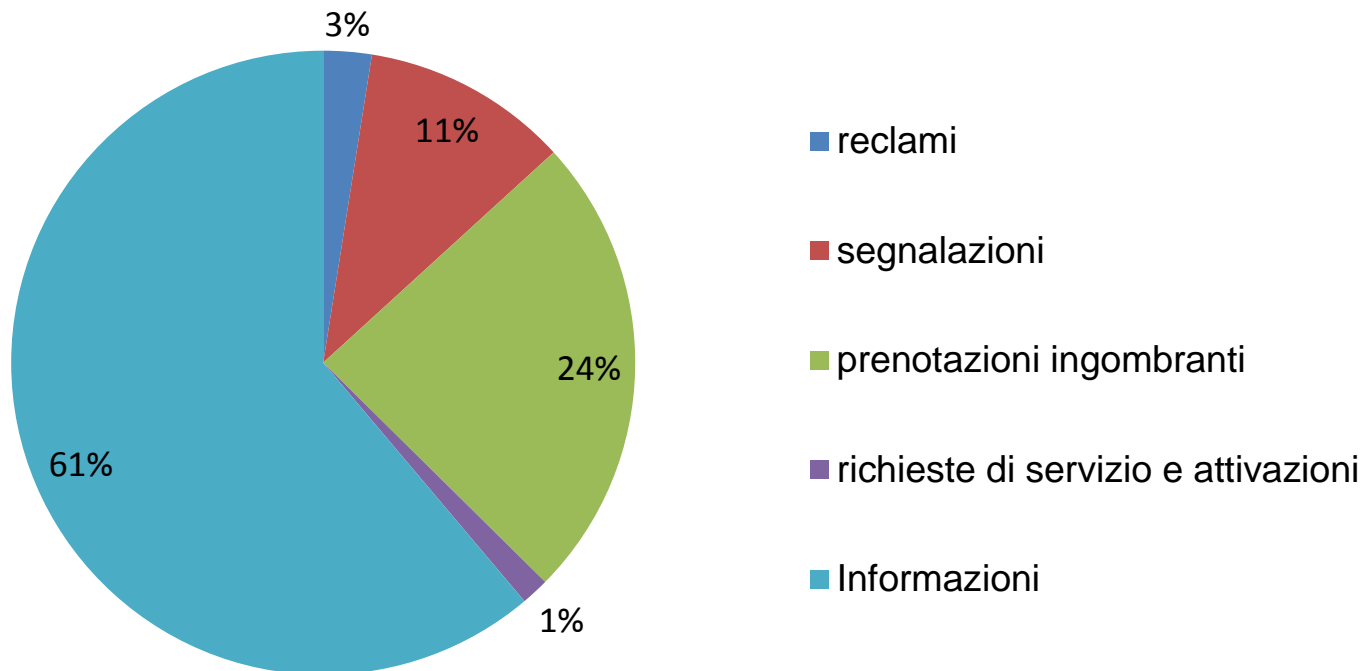
Strumenti integrati di comunicazione a supporto della RD

- **Customer Center** (attivo 24 ore su 24 e 7 giorni su 7)
- **Sito web** www.amsa.it
- **App PULIamo** per tutti i sistemi operativi mobili
- **Pubblicazioni e materiali informativi** (brochure, leaflets, materiale audio/video, ecc.)
- **Media relations** (comunicati stampa, interviste su quotidiani e sulla stampa di settore)
- **Pubblicità passiva** (le campagne con affissioni, gli spot,...)
- **Progetto scuola** con percorsi didattici per studenti dalle elementari fino al liceo
- **Visite guidate ai nostri dipartimenti ed impianti**



Customer center

Totale contatti Customer center anno 2012: 361.883



Rapporto con gli stakeholders

- **Carta della qualità dei servizi** annuale condivisa e realizzata con 17 associazioni dei consumatori
- **Bilancio di sostenibilità**
- **Partecipazione e organizzazione di convegni** su tematiche di interesse ambientale (Ecomondo, ISWA 2013, ACR+, ecc.)
- **Eventi ed Iniziative sul territorio** (Cartoniadi, Cartavince, Ufficio Mobile, Nuova luce al recupero!, Attività antilittering, ecc.)
- **Sezione «Ciclo di Vita dei Prodotti»** presso il Museo della Scienza e della Tecnologia Leonardo Da Vinci



Carta della Qualità dei Servizi 2013

- L'obiettivo della Carta è **spiegare**, in maniera chiara e trasparente, quali sono **gli impegni che legano l'Azienda alla città** sulla base del Contratto di Servizio stipulato con il Comune di Milano.
- il documento è stato condiviso e realizzato con **17 associazioni dei consumatori**
- Nel documento sono dettagliati gli **standard di qualità dei servizi**, le **modalità di ascolto dei cittadini** e gli **strumenti a disposizione per la tutela degli utenti**.
- La Carta dei Servizi è **gratuita** e può essere ritirata presso presso Amsa, le sedi delle associazioni dei consumatori, gli uffici comunali e i Consigli di Zona e su www.amsa.it o www.comune.milano.it.



Le campagne di comunicazione innovative

- Dal 2010 per le campagne di comunicazione sono stati affiancati ai tradizionali canali strumenti innovativi che agevolano il **contatto diretto con i cittadini, fornendo informazioni e distribuendo materiali su specifiche tematiche o sui servizi offerti**
- Le campagne sono tutte volte a **sollecitare e impegnare attivamente la responsabilità di tutti: Comuni, associazioni, cittadini e commercianti**
- L'obiettivo è **migliorare la collaborazione nell'eseguire la raccolta differenziata, aumentando la quantità e la qualità del materiale raccolto, oltre a diffondere le **buone pratiche** tra i cittadini per mantenere la città pulita**



Cartoniadi milanesi – sfida tra le 9 zone per la raccolta di carta e cartone

- Le **9 zone di Milano** sono scese in campo nel 2012 per aggiudicarsi il titolo di **campione della raccolta differenziata di carta e cartone**
- La zona che ha **raccolto correttamente più carta e cartone** si è aggiudicata il **premio di 50.000 €** destinato alla realizzazione di progetti per la collettività
- La Zona 8 si è aggiudicata il titolo di 'Campione del Riciclo', con **+17,2% di raccolta** rispetto al mese precedente
- L'aspetto più rilevante riscontrato è stato **l'effetto di trascinamento** che le Cartoniadi hanno prodotto nel mese di maggio con **oltre 2mila tonnellate di rifiuti in più avviati a recupero** rispetto al mese di aprile



Cartavince – il concorso a premi con Comieco

- **I 35 condomini vincitori** che hanno dimostrato una particolare attenzione al rispetto delle regole previste per la raccolta differenziata di carta e cartone si sono aggiudicati un montepremi complessivo di **77.000 Euro** messo in palio da Comieco
- **La Zona 5** si è aggiudicata il titolo di “più virtuosa” di Milano seguita dalla **Zona 4** e dalla **Zona 9**
- Il **montepremi non assegnato** sarà reinvestito in **sacchetti di carta** per la raccolta dell’umido da destinare agli **alloggi popolari dell’ALER**



Campagne di comunicazione sui piatti e bicchieri di plastica

Introduzione piatti e bicchieri nel sacco giallo condominiale.

Obiettivi

informare i cittadini milanesi sull'**estensione della raccolta di piatti e bicchieri monouso nel sacco giallo**; aumentare la qualità e la percentuale di raccolta differenziata della plastica.

A supporto di tale attività è stato utilizzato il **CAM nei mesi di giugno e luglio 2012** per dare informazioni ai cittadini distribuendo leaflet con la stessa creatività delle affissioni.



Adesso a Milano anche piatti e bicchieri in plastica vanno nel sacco giallo condominiale.

Dal primo maggio, grazie all'accordo tra ANCI, CONAI e COREPLA, si possono mettere nel sacco giallo con dominiale della raccolta differenziata degli imballaggi in plastica anche i piatti e i bicchieri monouso. L'unica attenzione è di **non lasciare nei piatti residui di cibo**: così anche questa plastica potrà avere una seconda vita tutta nuova. Ecco un altro buon motivo per festeggiare.

La plastica. Troppo preziosa per diventare un rifiuto.

www.amsa.it



Amsa
Gruppo a2a

CAM – la ricicleria mobile di Amsa

Il **CAM**, Centro Ambientale Mobile, è una «ricicleria» mobile progettata per la raccolta di piccoli elettrodomestici ed altri **Rifiuti Elettrici ed Elettronici (RAEE)**, pile, oli vegetali, lampadine a basso consumo, toner e bombolette spray.

- **19 postazioni** strategiche a Milano (vicino a scuole, mercati, ecc.), **4 a San Donato Milanese e 1 a Buccinasco**
- **Calendario mensile:** disponibile sul sito web, Numero Verde e app PULlamo
- Operativo dal **dicembre 2010**
- **Sostenibile:** il CAM provvede autonomamente al proprio fabbisogno energetico grazie ai **pannelli fotovoltaici** collocati sul tetto



CAM: Comieco e Tetrapak

**NON LASCIARTI
INGANNARE
DAI FALSI AMICI
DELLA CARTA!**



Teniamola pulita.



io lo riciclo e tu?



**A Milano i contenitori Tetra Pak
si raccolgono nei cassonetti bianchi
della carta e cartone.**



CAM: Corepla



CAM: Coreve, CIAL e CNA

I FALSI AMICI

c'è **VETRO**
e **VETRO**

IMPARA LA DIFFERENZA, FAI LA DIFFERENZIATA.

C'è vetro e vetro. Perché alcuni oggetti, che istintivamente butteremmo nel cassonetto del vetro, hanno in realtà **un'altra destinazione.** Eccoli:



Per conoscere l'esatta destinazione di ognuno di questi falsi amici, vai su www.coreve.it o www.amsa.it

**ACCIAIO
E ALLUMINIO
RICICLABILI
AL 100%**



Concorri anche tu a far rinascere i Metalli, **fai sempre la raccolta differenziata e separali correttamente.**

**Nel sacco giallo,
con gli imballaggi in plastica**



Tu separi, **Amsa** raccoglie, **CIAL** (Consorzio Imballaggi Alluminio) e **CNA** (Consorzio Nazionale Riciclo Imballaggi Acciaio) li avviano al riciclo.

Iniziativa promossa da:



In collaborazione con:



Nuova luce al recupero!

Servizio di raccolta delle lampade e neon presso scuole, supermercati e distributori di materiale elettrico in collaborazione con il consorzio Ecolamp

Un veicolo attrezzato e autorizzato per la raccolta delle lampade a basso consumo e dei neon gira in punti selezionati della città per **informare e raccogliere le lampadine.**

- **4 giorni/settimana** presso scuole e supermercati, **1 giorno/settimana** dedicato alla raccolta delle lampade presso i distributori (uno contro uno)
- **16 Istituti scolastici elementari serviti** – circa **7.000 studenti** e insegnanti coinvolti
- **16 postazioni** davanti ai **supermercati milanesi** di medie/grandi dimensioni (Esselunga, IPER, Il Gigante, IperCOOP, Carrefour market, Billa)



Collaborazione con il Museo della Scienza e della Tecnologia

Nuova sezione «Ciclo di vita dei prodotti»

- Dal 27 settembre 2013 è aperta al pubblico la rinnovata sezione “**Da cosa nasce cosa. Il ciclo di vita dei prodotti**” un’esposizione interattiva in cui scoprire le logiche e le implicazioni di progettazione, produzione, distribuzione, uso e **dismissione di oggetti e servizi**
- Realizzata in partnership con **Amsa** e **Centro di Coordinamento RAEE**
- Attraverso **giochi multimediali, video e postazioni interattive**, i visitatori sono stimolati a scoprire “il viaggio” che fanno i prodotti prima di arrivare a noi e dopo che ce ne liberiamo, aumentando la consapevolezza del pubblico nelle proprie scelte di consumo.



Interventi antilittering in zona Ticinese

Progetto di ricerca ed intervento in zona Ticinese per la **riduzione del fenomeno dell'abbandono di rifiuti in vetro**, nonché **all'incremento quantitativo e qualitativo della raccolta differenziata del vetro**

- Progetto promosso dal **Comune di Milano** ed **Amsa** in collaborazione con **ANCITEL - Co.Re.Ve.**
- Il progetto si articola su due livelli di attività connesse tra loro:

1. **Attività di studio** e comprensione **del fenomeno**
2. **Fase operativa** di intervento correttivo/divulgativo/di sensibilizzazione

Target: frequentatori delle Zone 1 e 6 di Milano

Durata: settembre 2013 – luglio 2014



Ufficio Mobile: a contatto con i cittadini

- **Sanpellegrino:** nei mesi di giugno e luglio 2011, in collaborazione con Corepla ed il gruppo Sanpellegrino, si è svolta la campagna informativa **“Per fare tutto ci vuole la plastica”**
- In questo periodo, oltre al materiale informativo sono state distribuite al pubblico le **nuove bottiglie “La Litro”** di acqua Levissima realizzate con il 25% di PET riciclato.



PER FARE TUTTO CI VUOLE LA PLASTICA.

Leggeri e sicuri, igienici e resistenti, gli imballaggi in plastica sono una risorsa amica dell'ambiente, recuperabile al 100%.

La raccolta differenziata e il corretto recupero danno infatti nuova vita alla plastica; così le bottiglie in PET, i flaconi e le vaschette possono trasformarsi in un maglione o in una sedia, in un fristee o in un ammassito. E con gli imballaggi che non si riesce ancora a riciclare si produce combustibile alternativo per sostituire carbone, metano e petrolio per produrre energia.

Contribuisci anche tu a fare rinascere la plastica: fai sempre la raccolta differenziata e separa correttamente i rifiuti d'imballaggi in plastica.

Amsa provvederà a raccoglierti e COREPLA li avvierà al riciclo.



Progetto scuola e visite guidate

- Il progetto si rivolge agli alunni dall'ultimo anno della **scuola elementare fino al liceo**
- L'obiettivo è costruire un flusso di **sensibilizzazione** verso le famiglie per migliorare la loro collaborazione nell'eseguire la **raccolta differenziata e tenere pulita la città**
- Le **attività proposte** sono finalizzate ad aumentare la **consapevolezza dei ragazzi sul sistema integrato e sostenibile di raccolta e smaltimento dei rifiuti e di pulizia della città** adottato da Amsa
- **Visite guidate ai nostri dipartimenti ed impianti** da parte di organizzazioni ambientaliste, Enti ed istituzioni, Università e aziende private di tutto il mondo

