

ECOFORUM: l'economia circolare nella transizione ecologica

Ing. Marcello Milani
Amministratore Delegato Amsa Spa

10 marzo 2022

Indice

01	Amsa in numeri	3
02	Priorità del periodo Covid	6
03	Il modello Amsa	10

A person wearing a white lab coat is holding a blue silhouette of a plastic bottle. The person is standing in front of several recycling bins with different colored liners (yellow, purple, green). The background is a blurred indoor setting with a wooden floor and white walls.

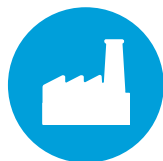
Amsa in numeri

BILANCIO TERRITORIALE

I dati principali



18
Comuni serviti



826 Mila tonnellate
Rifiuti urbani raccolti



64%
di raccolta differenziata media



10 Mila Persone
Coinvolte in progetti di Educazione Ambientale



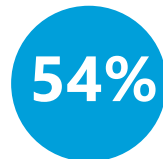
1.053 Milioni di €
Investiti in provincia di Milano



184 Milioni di €
Investimenti per impianti e infrastrutture



869
Fornitori locali attivati



Micro o piccole imprese attivate con
meno di 50 dipendenti



I NUMERI DI AMSA

- **Oltre 3.000** dipendenti
- **826.887 T** di rifiuti complessivamente raccolti (anno 2021)
- **1,9 milioni** di utenti serviti
- **Oltre 1.300** automezzi

Città di Milano

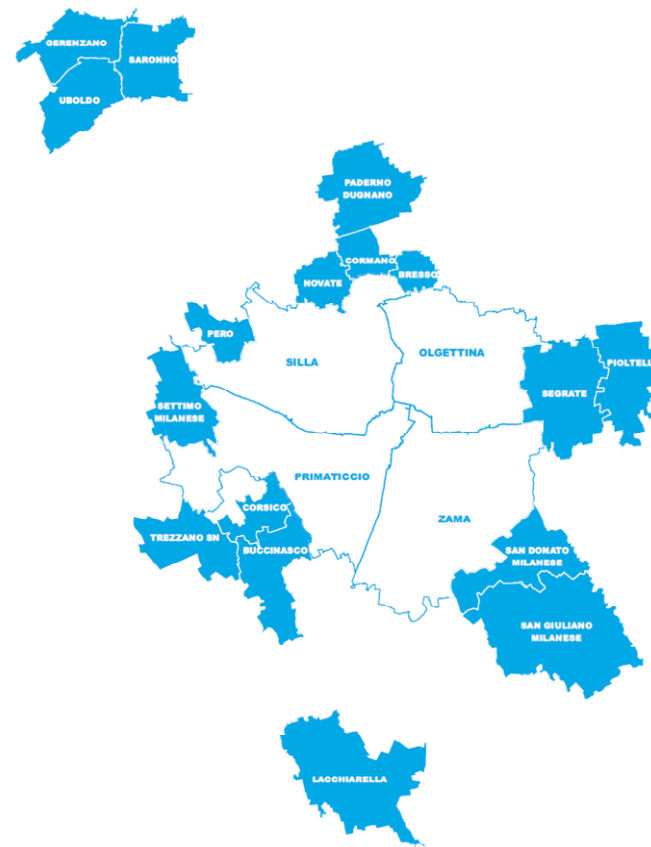
- **1,4 milioni** di abitanti
- **182 Km²** di superficie
- **2.185 Km** di strade
- **62,4 %** di Raccolta differenziata (anno 2021)
- **55.000** punti di raccolta
- **23.000** cestini stradali
- **5** riciclerie e **2 CAM** (*Centro Ambientale Mobile*)

17 Comuni limitrofi serviti

- **492.518** abitanti
- **201 Km²** di superficie

4 Dipartimenti operativi

- Olgettina
- Zama
- Primaticcio
- Silla



Amsa inoltre si avvale inoltre dell'esperienza maturata da tutte le **5 società di raccolta** del gruppo a2a, in territori di varia natura, dalla **Lombardia** alla **Liguria**

A person wearing a white lab coat is holding a blue silhouette of a person. The background shows a laboratory setting with a glass door and a trash bin with a purple liner. The text "Priorità del periodo Covid" is overlaid on the right side of the image.

Priorità del periodo Covid

PREMESSA

Durante il periodo di emergenza sanitaria Amsa non si è mai fermata: sono sempre stati garantiti i servizi di raccolta rifiuti porta a porta, pulizia e spazzamento della città. Inoltre Amsa ha introdotto, su richiesta dell'Amministrazione Comunale, un'attività aggiuntiva di **sanificazione di tutte le vie e piazze di Milano.**

La pandemia ha influito particolarmente anche sui canali di contatto con i cittadini e sulla comunicazione, difatti **ha velocizzato molto la transizione verso il digitale.**

Comunicazione digitale significa dunque più **snella e capillare.** Abbiamo avviato una **collaborazione con Amazon Alexa**, instaurato una **partnership con l'App Junker** per la **lettura del codice a barre per il corretto conferimento degli imballaggi.**

Abbiamo notato che c'è stato un **considerevole aumento di imballaggi**, per questo abbiamo portato avanti il progetto Rack-Olta, distribuendo ad alcuni condomini di Milano uno speciale carrello per **raccogliere gli imballaggi di cartone in modo più veloce ed organizzato.**

Un ulteriore passo è stato fatto verso i rifiuti da cibo d'asporto o consumato all'aria aperta. Abbiamo avviato così la collaborazione con due brand molto noti a livello italiano che sono **McDonald's e Deliveroo**, proprio per **sensibilizzare i cittadini a conferire correttamente i rifiuti** prodotti dal pasto.

ADEGUAMENTO DEI SERVIZI NEL PERIODO COVID

Garantire Salute e sicurezza

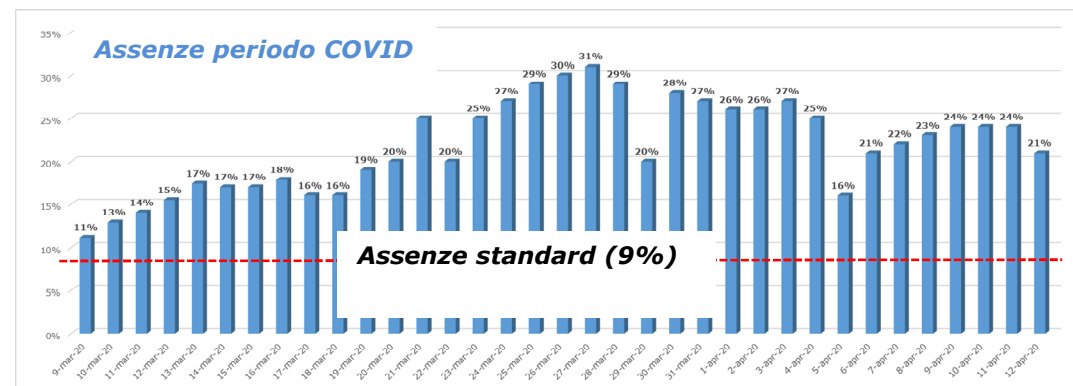
- Riduzione degli assembramenti: chiusura delle **mense** e gestione degli **spogliatoi**;
- Distribuzione di mini-kit per la **sanificazione individuale**;
- Riduzione del personale attraverso l'incentivo allo **smart-working**;
- Sanificazione costante e dedicata di **automezzi e locali**

Preservare i servizi essenziali

- **Servizi garantiti:** raccolta rifiuti, raccolta ingombranti, rimozione microdiscariche abusive;
- **Servizi razionalizzati:** servizi di igiene del suolo (spazzamento, vuotatura cestini, aree Verdi);
- **Comunicazione** ai cittadini in merito alle modalità di raccolta rifiuti in linea con i DPCM

Erogare servizi extra dedicati all'emergenza

- Servizio giornaliero di **sanificazione delle strade** o di luoghi specifici
- Servizio di **raccolta rifiuti con frequenze superiori** rispetto a quelle previste da ordinanza presso gli stabili sanitari (RSA, centri di accoglienza)
- Posizionamento di **Servizi di Igiene Mobili per i «senza fissa dimora»**
- **Sanificazione delle aree gioco** presenti nei parchi
- Posizionamento di **transenne per la gestione dei mercati comunali scoperti**



Covid-19 come raccogliere i rifiuti domestici

Se non sei positivo al tampone e non sei in quarantena



Continua a fare la **Raccolta Differenziata** come hai fatto finora



Se hai utilizzato fazzoletti, mascherine e guanti, gettali nell'indifferenziato, usando due o tre sacchetti, l'uno dentro l'altro



Chiudi bene il sacchetto dei rifiuti indifferenziati e gettalo come fai abitualmente nel contenitore per la raccolta condominiale

Se sei positivo al tampone o in quarantena obbligatoria

Non differenziare più i rifiuti di casa tua, ma gettali tutti nell'**indifferenziato**: plastica e metallo, vetro, carta, umido, ma anche i fazzoletti o i rotoli di carta, le mascherine, i guanti e i teli monouso



Usa due o tre sacchetti resistenti, uno dentro l'altro



Indossa guanti monouso e chiudi bene i sacchetti. Non schiacciarli con le mani e gettali nel contenitore per la raccolta condominiale

Butta i guanti usati in nuovi sacchetti per la raccolta indifferenziata e lava le mani



Gli animali da compagnia non devono avvicinarsi ai sacchetti di rifiuti

FLESSIBILITÀ DEL PERIODO COVID

CAM

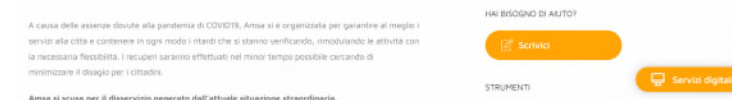
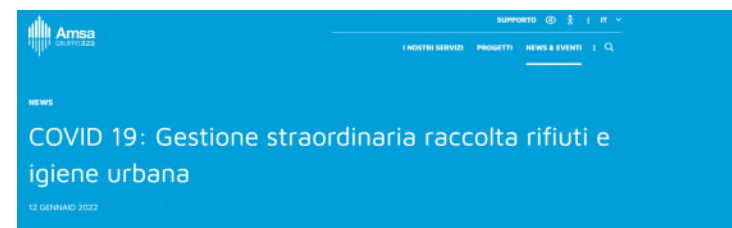
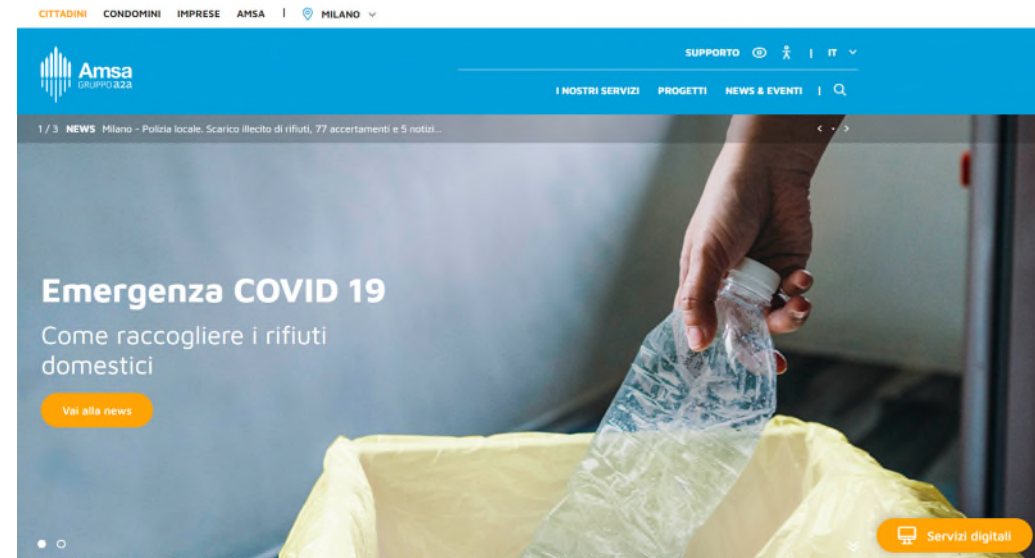
Il CAM ha subito un'interruzione durante il periodo di lockdown iniziale per poi **riprendere l'attività in maniera continuativa**. Ovviamente abbiamo comunicato le **nuove regole di accesso** quali il mantenimento della **distanza interpersonale**, l'utilizzo di **guanti e mascherine** e di **non conferire rifiuti provenienti da abitazioni in cui risiedessero soggetti positivi**.

RICICLERIE

Per quanto riguarda le riciclerie, quelle di via **Olgettina e Muggiano sono rimaste sempre aperte** per far fronte all'emergenza, mentre **Corelli, Milizie e Pedroni hanno riaperto a fine marzo con modalità di accesso regolate secondo le normative vigenti**.

RACCOLTA RIFIUTI INGOMBRANTI

Il servizio di ritiro a domicilio gratuito dei rifiuti ingombranti è proseguito senza interruzioni, mentre è stato sospeso per un periodo limitato quello di ritiro al piano a pagamento.

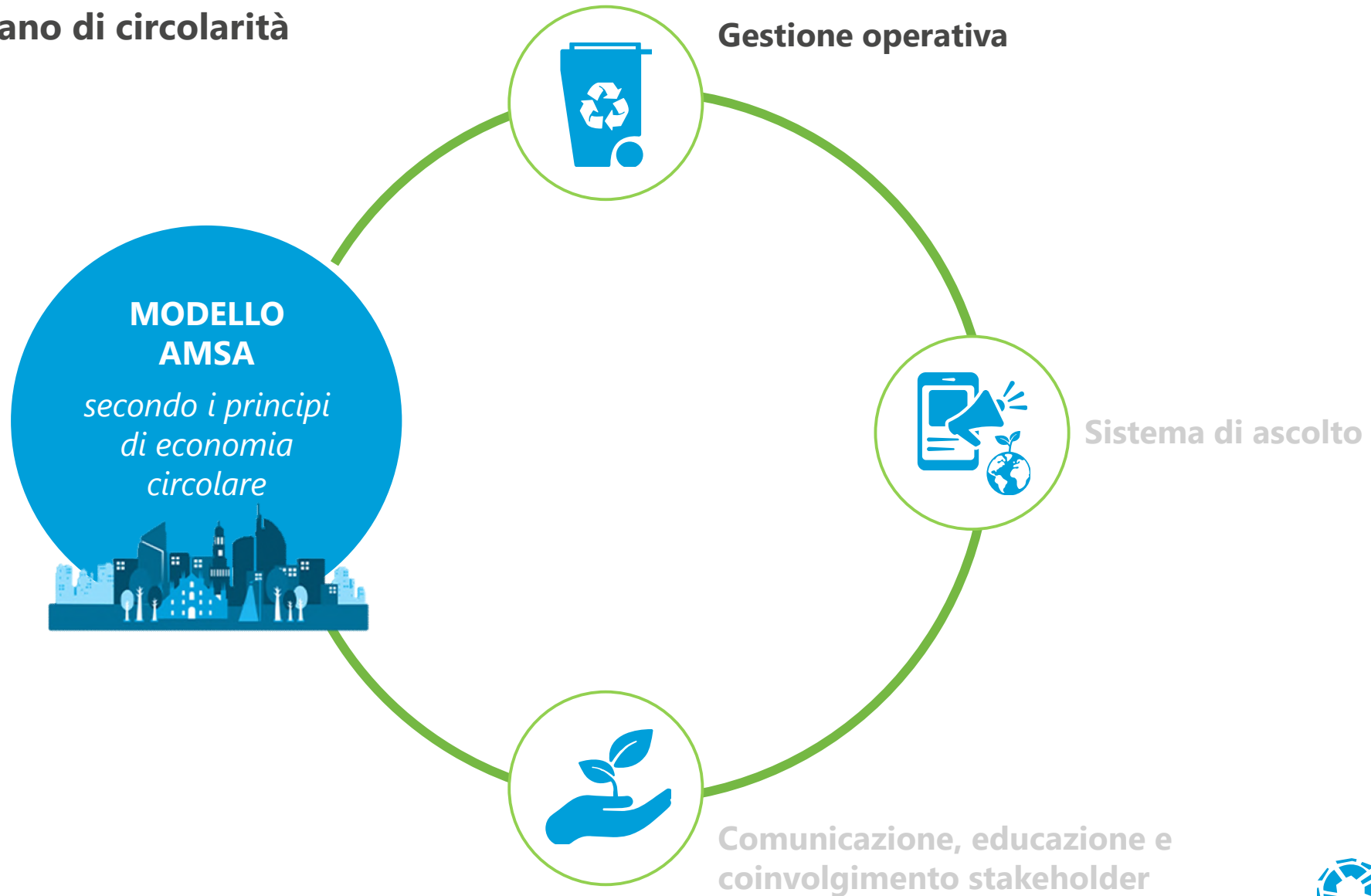


A person wearing a white lab coat is holding a blue silhouette of a plastic bottle. The person is standing in front of a row of recycling bins with different colored liners (yellow, green, purple, blue). The background is a blurred indoor setting with a wooden floor and white walls.

Il modello Amsa

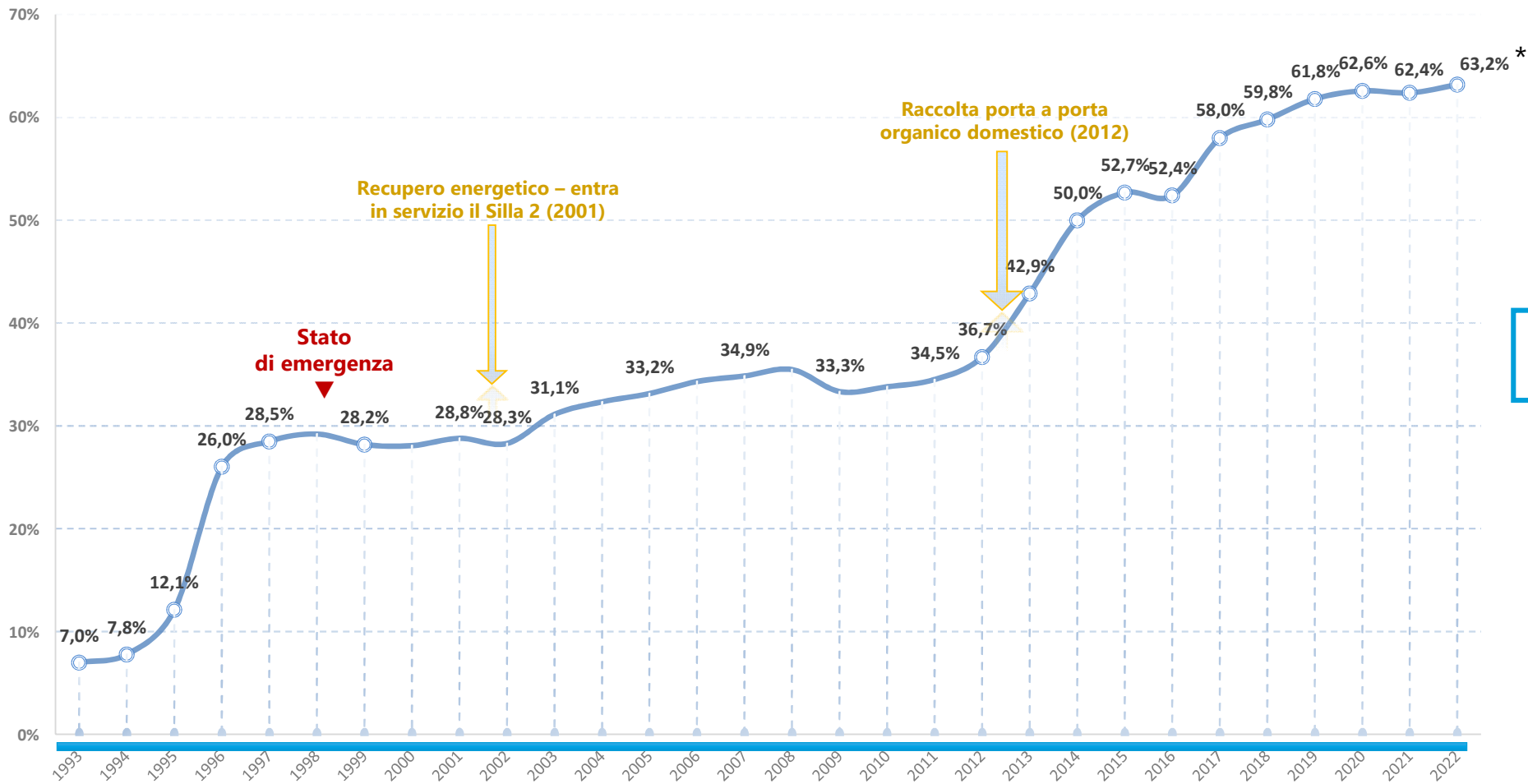
MODELLO MILANO

Laboratorio urbano di circolarità



GESTIONE RIFIUTI

Trend raccolta differenziata a Milano



Tra le prime tre città in Europa sopra il milione di abitanti

* Dato aggiornato a Gennaio 2022

PROGETTAZIONE E CONTROLLO SERVIZI

Fase 2 – L'esecuzione del servizio

1

MONITORAGGIO DI PRODUZIONE

Amsa dispone di una **struttura gerarchica** ben definita per il monitoraggio dei servizi e a supporto del personale presente sul territorio.

La struttura di coordinamento, si avvale di:

Responsabili di produzione (raccolta, spazzamento e Comuni terzi)

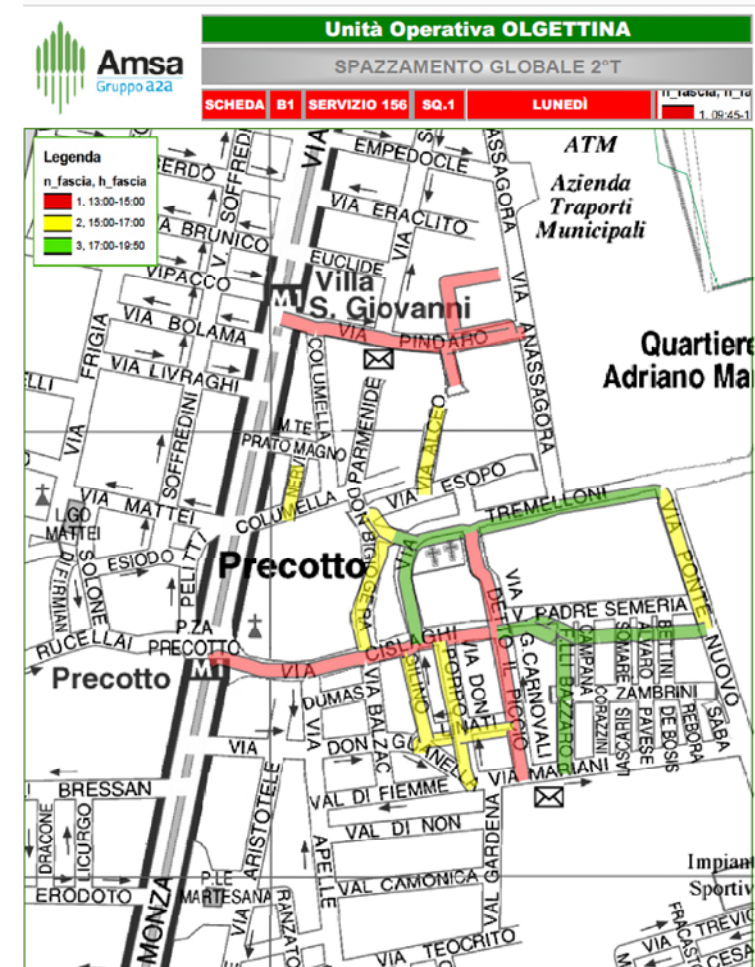
- Capo turno/Aiuto capo turno
- Capo squadra

2

MONITORAGGIO DI QUALITÀ

Il monitoraggio dei servizi eseguiti viene effettuato mediante differenti canali e funzioni aziendali.

- qualità di autodiagnosi rilevata sul territorio (analisi dei check-point – fase di **autodiagnosi**)
- qualità percepita in evoluzione (analisi reclami e segnalazioni – fase **dinamica**)
- qualità percepita fotografata in un determinato momento dell'anno (indagine di **Customer Satisfaction** – fase **statica**)



PROGETTAZIONE E CONTROLLO SERVIZI

Fase 3 – Rendicontazione informatica e analisi degli scostamenti

La registrazione delle prestazioni eseguite viene informatizzata nell'applicativo aziendale Gestione Operativa (GIOTTO) secondo un flusso ben definito.

1

MONITORAGGIO GIORNALIERO

Con frequenza giornaliera per ogni servizio e ogni turno previsto viene analizzata la quantità di prestazione **erogata rispetto a quella pianificata** e l'esito del monitoraggio viene inviato ai Responsabili delle Unità Operative

2

MONITORAGGIO SETTIMANALE

Con frequenza settimanale si analizzano le prestazioni erogate per ogni singola squadra con evidenza di eventuali **"anomalie" rispetto agli standard** di lavoro previsto.

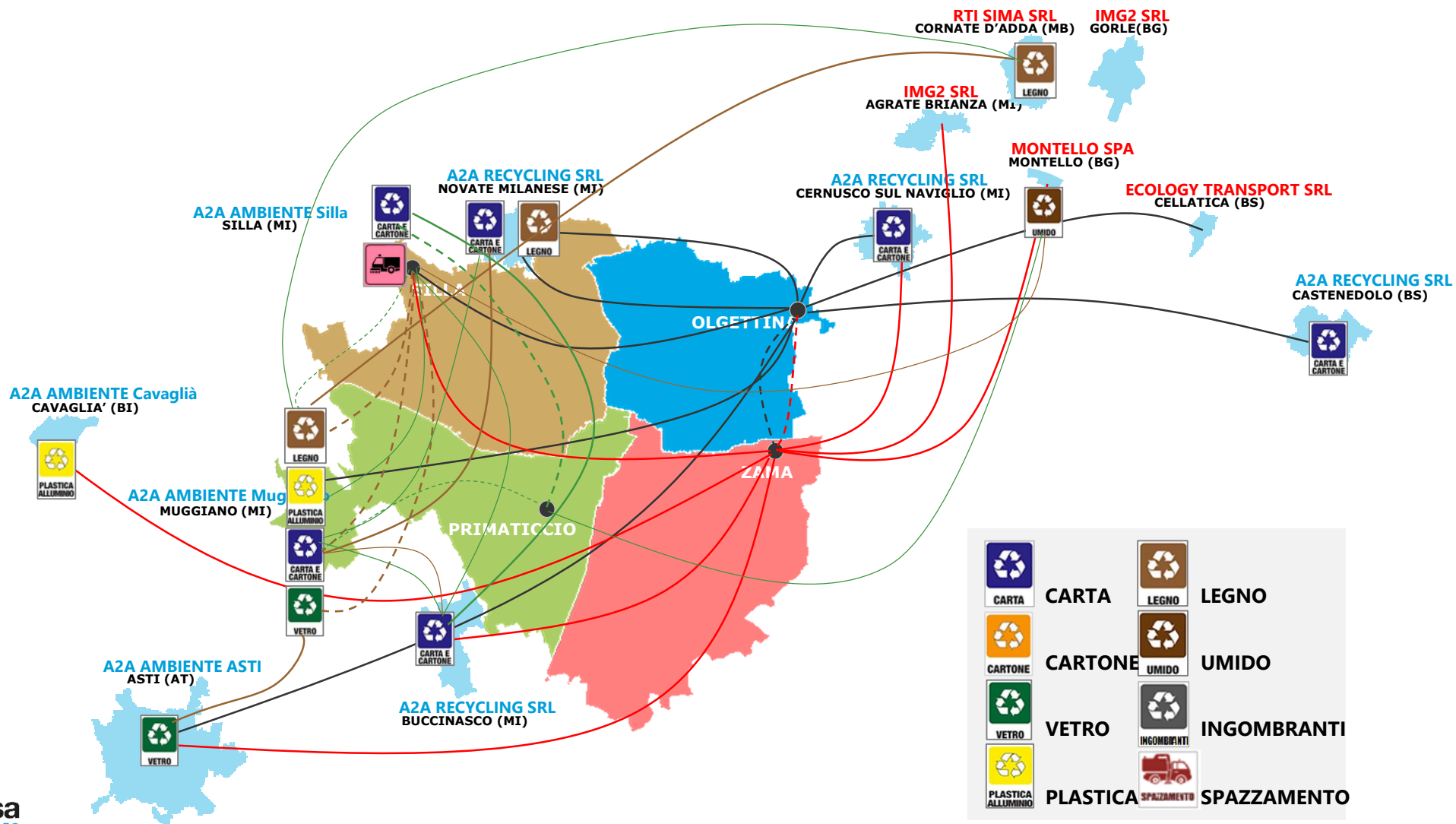
3

MONITORAGGIO MENSILE

Analogamente alle verifiche settimanali, mensilmente viene effettuato un'ulteriore verifica al fine di consolidare i dati che concorreranno alla determinazione delle prestazioni eseguite

VALORIZZAZIONE FINALE

I flussi di raccolta: logistica e smaltimenti

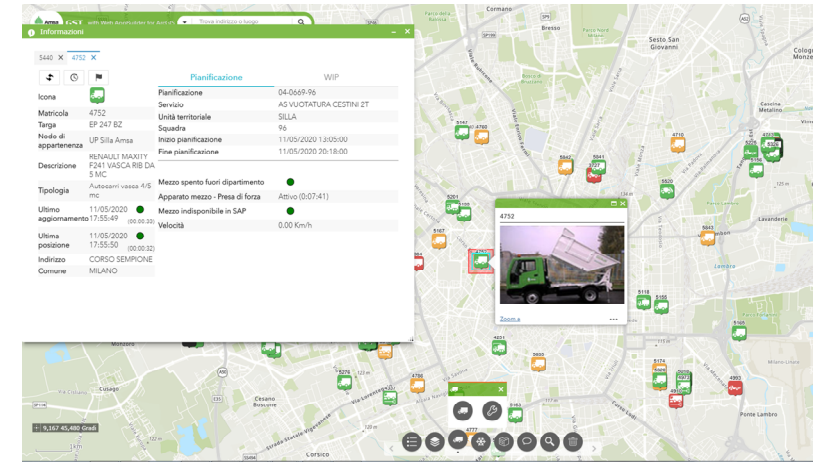


PROGETTAZIONE E CONTROLLO SERVIZI

Il Processo operativo – Monitoraggio dei servizi H24 7/7 per tutti i comuni serviti

- **Interagire con le Unità Operative in merito alle criticità** sul territorio (segnalazioni pervenute tramite Contact Center, CRM Ambrogio, fax/mail);
- **Interagire con le Unità Operative nella gestione di Eventi Straordinari** (manifestazioni o emergenze);
- **Interagire con le Istituzioni locali** (Vigili di Quartiere, Polizia Locale) nella gestione delle criticità o degli aspetti legati al Contratto di Servizio;
- Avere una **visione globale dei servizi**

Sala Operativa Centrale (S.O.C.)



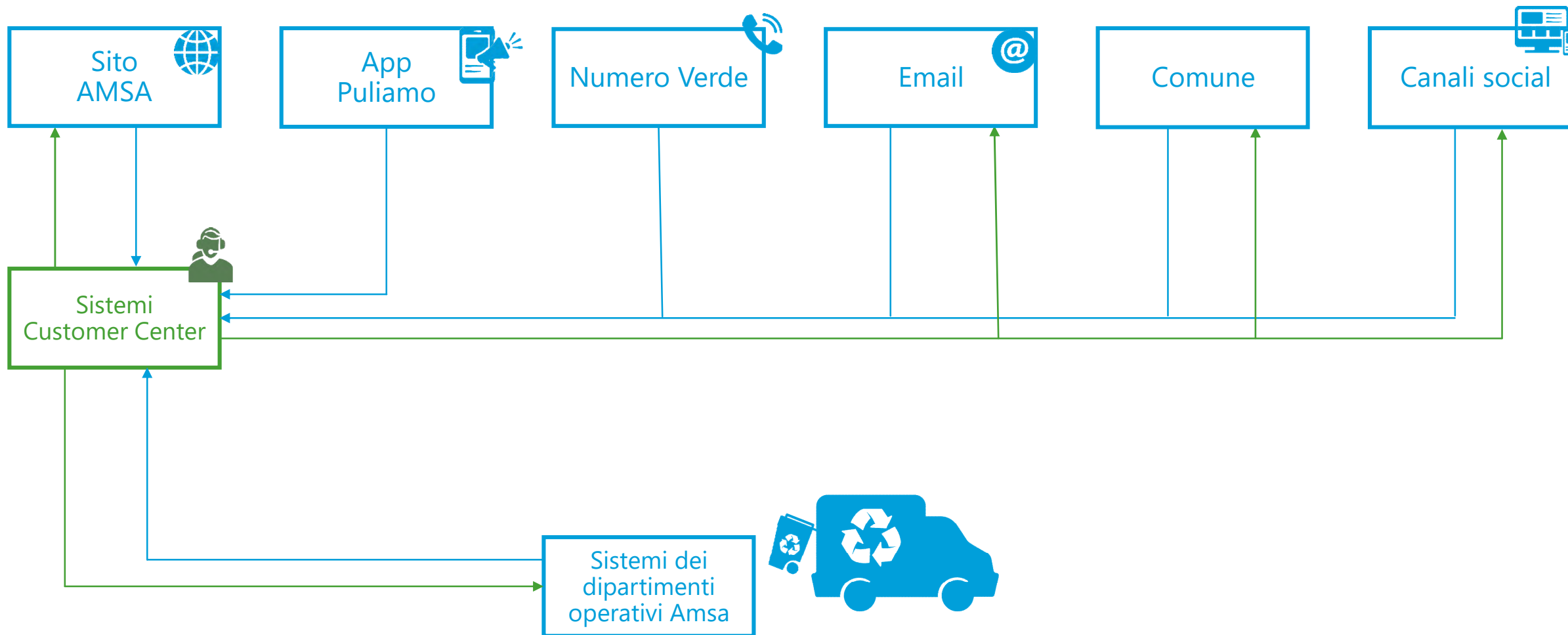
MODELLO MILANO

Laboratorio urbano di circolarità



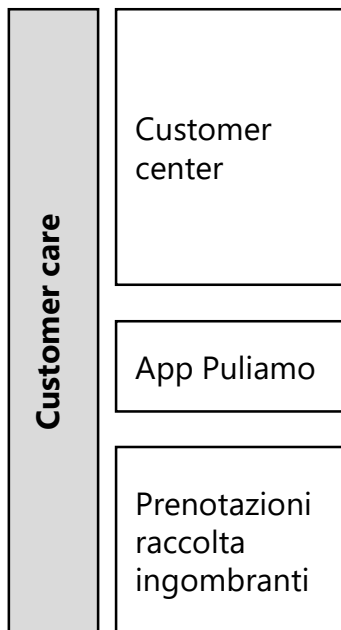
IL NOSTRO CLIENTE E' IL CITTADINO

Schema canali di ascolto



COMMERCIALE E GESTIONE CLIENTI

Customer Center AMSA / AMBIENTE – Client centricity



- **Numero Verde**
Contatto gratuito telefonico attivo 24/7, con servizio integrato di recall per le ore di congestione del traffico
- **Canale scritto**
Comprende la gestione di lettere, fax, e-mail, il Form Unico dell’Ambiente, i contatti provenienti dal Comune di Milano e le Istituzioni
- **Applicazione per smartphone gratuita** che permette, in qualsiasi luogo o momento, di segnalare situazioni di degrado, richiedere assistenza, trovare le Riciclerie più vicine,...
- Possibilità di prenotare il ritiro dei rifiuti via telefonica o via web
- **Servizio efficiente di raccolta rifiuti ingombranti:**
 - **Gratuito per ritiro su marciapiede**
 - A pagamento per ritiro su pianerottolo



- ~400 k chiamate l’anno gestite (1H 2020 ~190K)

- ~50K contatti gestiti (1H 2020 ~22k)



- # Download da uscita app (2009): ~90.000
- #Download 2019: ~25.000



- # Prenotazioni ritiro ingombranti 2020 (proiezione FY): ~160k (~550 prenotaz/gg)

MODELLO MILANO

Laboratorio urbano di circolarità



CAMPAGNE DI CO-MARKETING

Campagna innovativa di sensibilizzazione e informazione sul corretto smaltimento degli imballaggi del food delivery

È una campagna di sensibilizzazione sulla Raccolta Differenziata in collaborazione con il brand di consegna a domicilio **Deliveroo**.

Tale campagna si è avvalsa di diversi tipologie di materiali di comunicazione, **andando a personalizzare il messaggio in base alla tipologia di ristorante**, attraverso un flyer indicante le modalità di conferimento degli imballaggi presenti. Sono stati creati post sui principali canali social.



SEGUI ALCUNI SEMPLICI CONSIGLI

Rimuovi i residui di cibo dai contenitori vuoti e schiaccia per ridurre l'ingombro.
Togli il tappo dalle bottiglie di vetro.

SEPARA I RIFIUTI COSÌ:

	Cartoni della pizza senza residui di cibo	CARTA E CARTONE
	Residui di cibo	ORGANICO
	Latine e bottiglie di plastica	PLASTICA E METALLO
	Vaschette di plastica e alluminio	PLASTICA E METALLO
	Bottiglie di vetro	VETRO
	Bacchette di legno	ORGANICO
	Posate di plastica	INDIFFERENZIATO
	Posate compostabili®	ORGANICO

Usa contenitori ecosostenibili: dà più valore al tuo prodotto e al tuo impegno per l'ambiente. Inoltre consente a noi di dare nuova vita ai rifiuti trasformandoli in risorse e di tenere pulita la nostra città.

Puoi dimostrare concretamente il tuo impegno utilizzando:

- Contenitori per il cibo compostabili o in alluminio.
- Bicchieri e posate compostabili.
- Bevande in vetro o in lattina.

DIAMO NUOVA VITA AI RIFIUTI

In un anno a Milano abbiamo recuperato 620.000 tonnellate di rifiuti. Con il loro riciclo sono stati prodotti:

dalla carta 447,3 Milioni di scatole di cartone	dalla plastica 10,2 Milioni di felpe in pile
dal vetro 98,4 Milioni di bottiglie di vetro	dall'alluminio 2 Milioni di caffettiere moka

DIMENSIONE SOCIALE E INGAGGIO STAKEHOLDER

Collaborazione con ERION per il coinvolgimento dei cittadini nella valorizzazione dei rifiuti elettronici

È una campagna di co-marketing con il consorzio ERION, il **più importante** sistema italiano di Responsabilità Estesa del Produttore sulle **tematiche legate al corretto conferimento di RAEE domestici** e RPA portatili a fine vita



DIMENSIONE SOCIALE E INGAGGIO STAKEHOLDER

Rack-olta


Il progetto ha come obiettivo quello di sviluppare dei contenitori (rack) ottimizzati per le operazioni di raccolta del cartone in previsione dell'aumento del rifiuto (e-commerce).

Riduzione di:

- Impatto sul traffico veicolare
- Impatto su standard di servizio
- Tempi elevati per postazioni
- Elevato sforzo degli operatori

Impatti positivi:

- Ottimizzazione dei percorsi della raccolta
- Riduzione degli impatti lungo il percorso
- Miglioramento del traffico e del decoro urbano
- Riduzione della movimentazione dei carichi



Milano, luglio 2020

Gentile Amministratore,

da sempre Amsa promuove la **Raccolta Differenziata** dei rifiuti a Milano, attraverso campagne informative e iniziative rivolte ai cittadini.

In questo ambito si inserisce il **progetto sperimentale RACK-OLTA** della durata di 3 mesi, destinato a circa **80 condomini** selezionati nell'area nord-ovest della città, tra i quali è incluso anche il condominio da Lei amministrato: *nome del condominio*

Obiettivo del progetto è **ottimizzare la raccolta domestica di cartoni di grandi dimensioni, grazie all'utilizzo di un apposito carrello, fornito da Amsa in comodato d'uso gratuito.**

Il contenitore, poco ingombrante e dotato di ruote, verrà consegnato direttamente al condominio nel mese di luglio. Dovrà essere riempito con scatole e cartoni ripiegati e impilati ordinatamente e successivamente **esposto in strada** insieme ai cassonetti bianchi per la carta, nei giorni previsti per la raccolta.

L'utilizzo del contenitore garantisce:


- **più ordine e pulizia** nell'area rifiuti del condominio
- possibilità di **riporre facilmente** anche scatole di cartone di grandi dimensioni
- **esposizione del rifiuto più semplice e rapida**, grazie alle ruote piroettanti che ne agevolano la movimentazione.

Ringraziandola per l'adesione al progetto, le chiediamo il suo aiuto per diffondere queste informazioni al condominio da lei amministrato, richiedendo la collaborazione del portinaio o del personale che si occupa di esporre i rifiuti.


Per ogni chiarimento potrà contattare il nostro Numero Verde 800 332299.

La ringraziamo per l'attenzione e confidiamo nella sua collaborazione.

Cordiali saluti.
AMSA



cartoni in ordine!



cartoni in ordine!

Nel mese di **luglio** partirà un progetto **sperimentale di AMSA** per ottimizzare la **raccolta domestica di cartoni di grandi dimensioni.**

COSA FARE?

1. **Posizionare** il rack-container, fornito gratuitamente da AMSA, nell'area condominiale dedicata ai cassonetti
2. **Riempirlo** con scatole e cartoni, ripiegati e impilati ordinatamente
3. **Esporlo** in strada insieme ai cassonetti bianchi per la carta

VANTAGGI PER TUTTI?

Le operazioni di raccolta saranno **più efficienti e veloci**, con minore impatto sul traffico stradale, e l'area rifiuti condominiale sarà **più ordinata e pulita.**



www.amsa.it

Numero Verde: 800-332299

Scarta PULAME, oggi che il verde è separare in modo corretto i rifiuti e tenere pulita la città.

Seguici su:  



CAMPAGNA DI MIGLIORAMENTO QUALITÀ DEL «SACCO GIALLO»

Campagna di sensibilizzazione sul corretto conferimento della plastica

OBIETTIVO: migliorare la qualità e la quantità della **raccolta differenziata** della Plastica attraverso un'attività di **gamification digitale** (post social e attività di Programmatic adv)



DISSEMINAZIONE E COMUNICAZIONE

Progetto scuola, visite agli impianti e stage formativi

È un **progetto di educazione e sensibilizzazione** che Amsa e A2A mettono a disposizione delle scuole di **Milano e dei Comuni limitrofi serviti**. Il percorso è proseguito in **modalità da remoto anche durante i mesi di pandemia e lockdown**.

Il Progetto è strutturato in **4 attività principali**: **Sensibilizzazione** di studenti, docenti e personale ATA/**Consegna nelle classi di cestini** per la Raccolta Differenziata (Carta e Plastica)/**Contest e formazione/Produzioni video** su temi quali la Raccolta Differenziata, cambiamenti climatici, decoro urbano...



24
scuole

58
classi

273
Progetti
realizzati



SUPPORTO ALLE ATTIVITÀ ANTI LITTERING

Collaborazione con Associazioni, Scuole, Municipi, Comitati

Come ogni anno **Amsa ha supportato numerose attività anti littering** organizzate da Associazioni come Plastic Free e Legambiente, dai Municipi milanesi, dalle scuole (all'interno dell'evento Puliamo il Mondo) o semplicemente dai comitati di quartiere.

Abbiamo inoltre supportato **due «Clean Up day»**, uno in **Corso Buenos Aires** e l'altro in **via Paolo Sarpi** (in collaborazione con le associazioni di esercenti della Comunità cinese), al termine dei quali abbiamo effettuato una **distribuzione dei cenerini** ai commercianti interessati.

Le attività sono riprese non appena le condizioni sanitarie e le autorità lo hanno permesso.

LE ATTIVITÀ DI AMSA

La partecipazione dei cittadini di Milano

Partecipanti totali (aprile- novembre 2021)

APRILE	235
MAGGIO	502
GIUGNO	1.090
LUGLIO	140
SETTEMBRE	1.702
OTTOBRE	525
NOVEMBRE	440



Mese con più partecipanti

1.702

(Settembre)



Partecipanti totali

4.634



GRAZIE

BACKUP

ECONOMIA CIRCOLARE

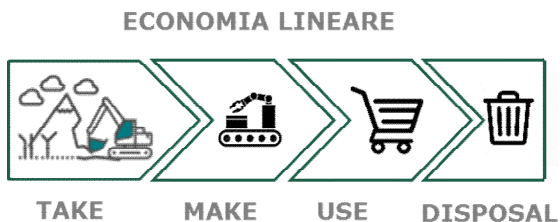
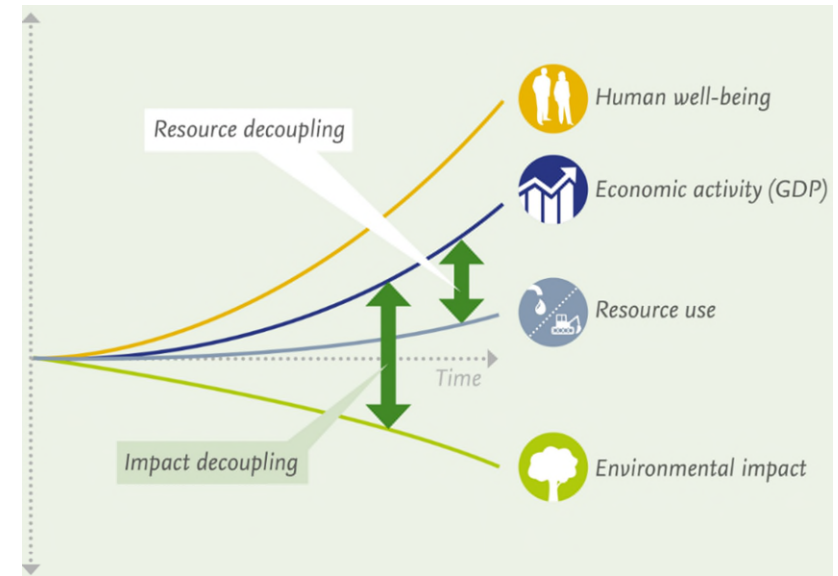
Da economia lineare a economia circolare

I principi

- Da un lato, crescita della domanda di risorse
- Dall'altro, scarsità delle risorse o comunque risorse non infinite
- La pressione su queste risorse degrada e indebolisce sempre più l'ambiente



Disaccoppiare tra loro crescita, uso delle risorse e impatti sugli ecosistemi



Un **sistema produttivo interamente circolare** per materia ed energia **non sarà mai possibile** perchè violerebbe il II principio della termodinamica: ci sarà sempre una **quota di 'scarti'** e corrispondentemente di fabbisogno di materia prima vergine

PRIORITÀ DEL PERIODO COVID



GESTIONE RIFIUTI

Raccolta dell'olio alimentare esausto e raccolta integrata per i Rifiuti di Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche (RAEE)

Il progetto della raccolta dell'olio si pone l'obiettivo di **incentivare e favorire la raccolta dell'olio alimentare esausto per avviarlo a rigenerazione per la produzione di biodiesel.**

Per effettuare un corretto smaltimento dei RAEE, Amsa ha sviluppato diverse soluzioni di raccolta, oltre a quella domiciliare. Tutte a disposizione degli utenti.



RICICLERIE



ECOISOLE



ECOTOTEM



CAM

Servizio gestito da



DAI NUOVA VITA ALL'OLIO ALIMENTARE ESAUSTO

QUALI OLI PUOI GETTARE QUI

- Oli vegetali usati per la preparazione degli alimenti.
- Olio di conservazione dei cibi in scatola.
- Oli alimentari deteriorati e scaduti.

COSA DEVI FARE

- Controlla che la bottiglia sia ben chiusa.
- Inserisci con cura la bottiglia di plastica nel contenitore dedicato.
- Gli oli esausti puoi consegnarli anche presso le riciclerie o al CAM.

amsa.it 

 Non utilizzare recipienti in vetro!

Quando tutti ci prendiamo cura dell'ambiente, la vita è più azzurra.



SERVIZI DIGITALI AMSA E COLLABORAZIONE CON APP JUNKER

Implementazione scansione codice a barre

È stato integrato all'interno della nostra App Puliamo **un software per il riconoscimento dell'imballaggio attraverso il codice a barre** e restituire all'utente finale il corretto conferimento del rifiuto.

Abbiamo inoltre creato un **cartolina dei servizi digitali di Amsa** al fine di rendere più semplice e veloce al cittadino il contatto con Amsa.



amsa.it

Visita il sito amsa.it o scarica l'app **PULIAMO**, troverai tutte le informazioni aggiornate sui **servizi di igiene ambientale**, i **calendari di raccolta e di pulizia delle strade**, e il servizio **"Dove lo butto"**, con le indicazioni per separare e smaltire correttamente ogni rifiuto.

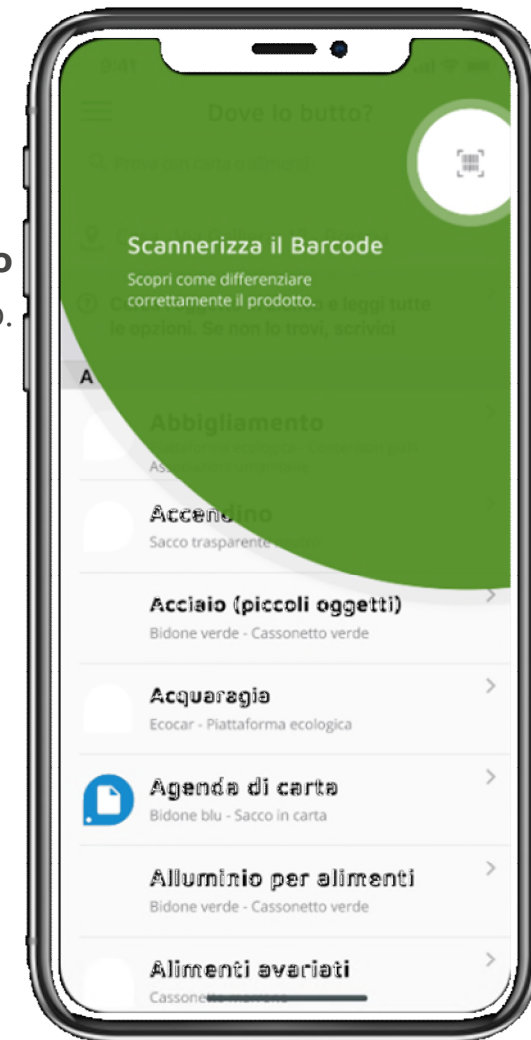
Sull'app **PULIAMO** troverai anche una nuova funzione che ti aiuterà a differenziare senza errori i rifiuti domestici, facendo una semplice foto al codice a barre riportato sulla confezione del prodotto.



seguici su



Quando abbiamo servizi efficienti
la vita è più azzurra



AMAZON ALEXA

Amsa ha realizzato un progetto con Amazon per la diffusione sui dispositivi Alexa del proprio motore di ricerca Dovelobutto, volto a facilitare il corretto conferimento dei rifiuti.



alexa



“Alexa, dove si butta la bustina del tè?”



“Alexa, dove si butta la lampadina a led?”

DIMENSIONE SOCIALE E INGAGGIO STAKEHOLDER

Progetti Recup e Dona Valore

Recup è un'associazione no profit che agisce nei mercati della città **per combattere lo spreco alimentare e l'esclusione sociale**. Il cibo viene **recuperato** prima di essere buttato via, viene **diviso** tra commestibile e non, infine viene **redistribuito** a chiunque voglia prenderlo. A causa della pandemia e della conseguente chiusura dei mercati, **l'Associazione ha continuato ad operare presso l'Ortomercato**.



“**Dona valore**” è un progetto per aumentare la raccolta differenziata degli indumenti usati. A Milano è gestito da **Amsa** e dal **Comune di Milano** in collaborazione con le cooperative **Vesti Solidale** e **Città e Salute**.

