

SERVIZI AMSA - DATI 2013

Milano, 13 gennaio 2014

La Città di Milano

Dati principali

- **1,28** milioni di abitanti
- **7.000** ab./km²
- **800.000** city users
- **182** km² di superficie
- **4.000** km di strade

Le criticità

- **Mancanza di spazi**
- **Traffico** nelle ore di punta e auto parcheggiate

Le sfide

- Aumentare la raccolta differenziata
- **EXPO 2015**: Temi legati allo sviluppo sostenibile



I principali servizi offerti da Amsa

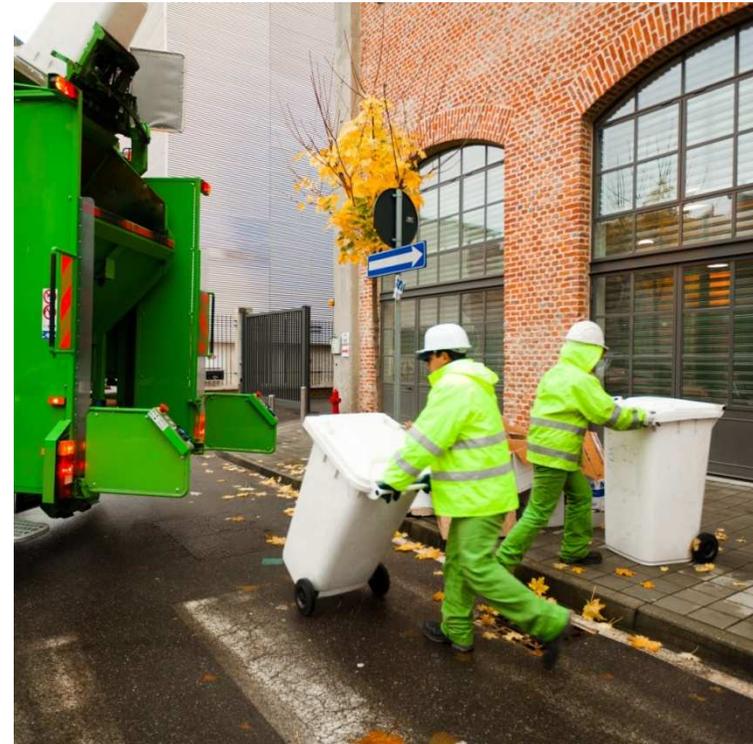
- **Raccolta differenziata dei rifiuti**
- **Trattamento e smaltimento RSU**
- **Pulizia e lavaggio di strade e marciapiedi**
- **Altri servizi di pulizia:** vuotatura cestini stradali, pulizia parchi e giardini, spurgo pozzetti, rimozione discariche abusive, ecc.
- **Servizi per il decoro della città, gestione emergenze e grandi eventi:** rimozione scritte dai muri, pulizia S.I.A., servizio neve, posizionamento transenne, ecc.

Gli impianti di trattamento e smaltimento rifiuti di Amsa

- Recupero delle terre di spazzamento stradale e dallo spurgo delle caditoie stradali di Silla
- Valorizzazione e recupero di materia da rifiuti ingombranti e scarichi abusivi di Muggiano
- Valorizzazione del vetro da raccolta differenziata di Muggiano
- Trattamento delle lampade fluorescenti di Muggiano

Il sistema integrato di raccolta dei rifiuti

- **Porta a porta** su tutta la città tramite:
 - cassonetti (carta, vetro e umido)
 - sacchi (rifiuti indifferenziati, multimateriale leggero)
- **Ritiro ingombranti gratuito** a domicilio e su appuntamento a piano stradale e a **pagamento** direttamente in casa
- **5 Riciclerie** per il conferimento di tutti i rifiuti riciclabili ingombranti, inerti e pericolosi e un **Centro Ambientale Mobile – CAM**, stazione ecologica itinerante.



Calendario di raccolta 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

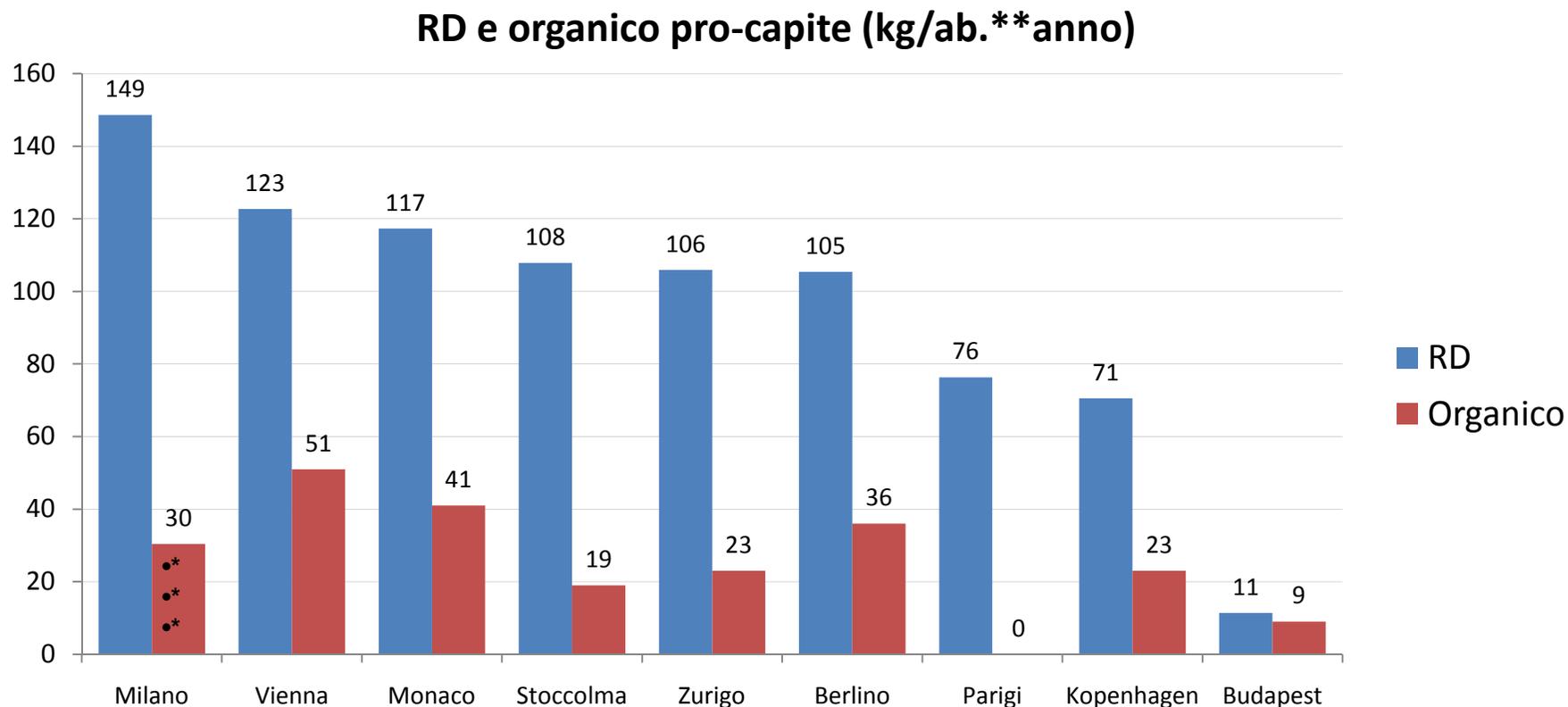


Cassonetto verde (vetro) 1 volta a settimana



Cassonetto marrone (umido) 2 volte a settimana presso le utenze domestiche (escluso il dipartimento di Silla) e tutti i giorni presso le grandi utenze

Benchmarking RD e organico procapite con 8 città europee *



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

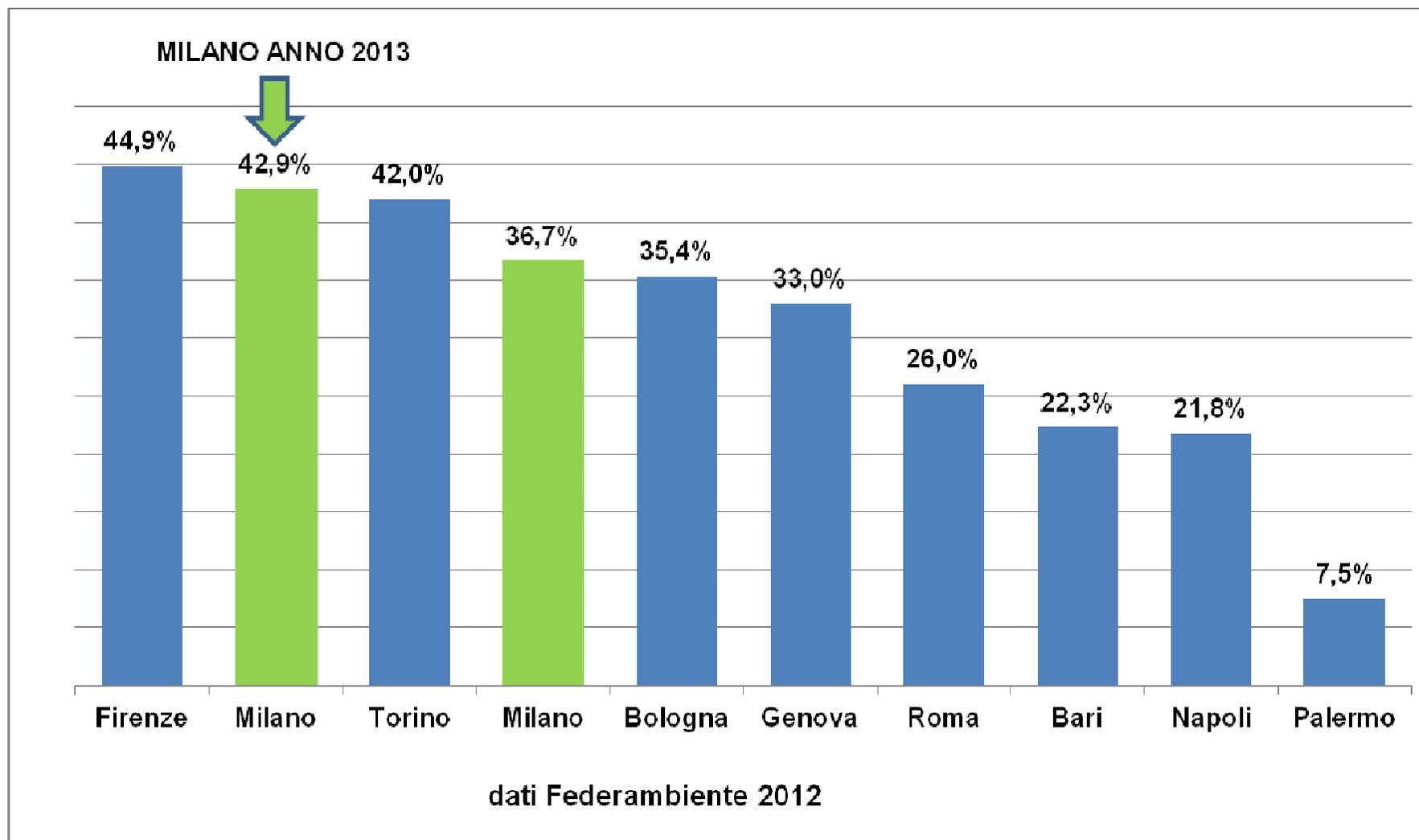
Elaborazione dati: Amsa

* Anno 2012

** Popolazione superiore a 400.000 abitanti

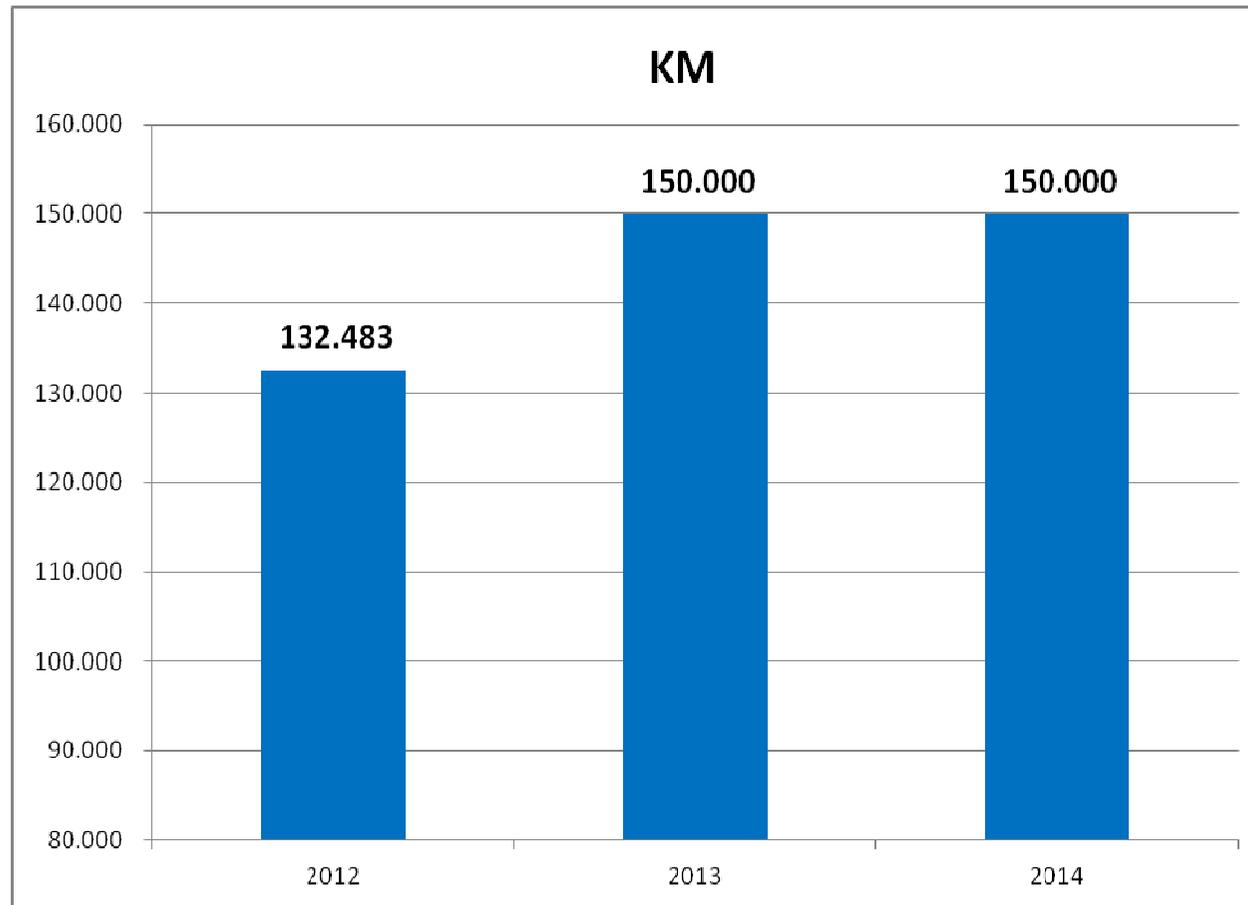
*** L'introduzione della raccolta umido domestico è iniziata a novembre 2012.

Confronto tre le grandi città italiane *



* Città > 200.000 abitanti

Spazzamento globale



- In aggiunta ai 150.000 km di strade pulite con lo “spazzamento globale”, Amsa effettua il servizio di “spazzamento fine” su **ulteriori 110.000 km** ogni anno

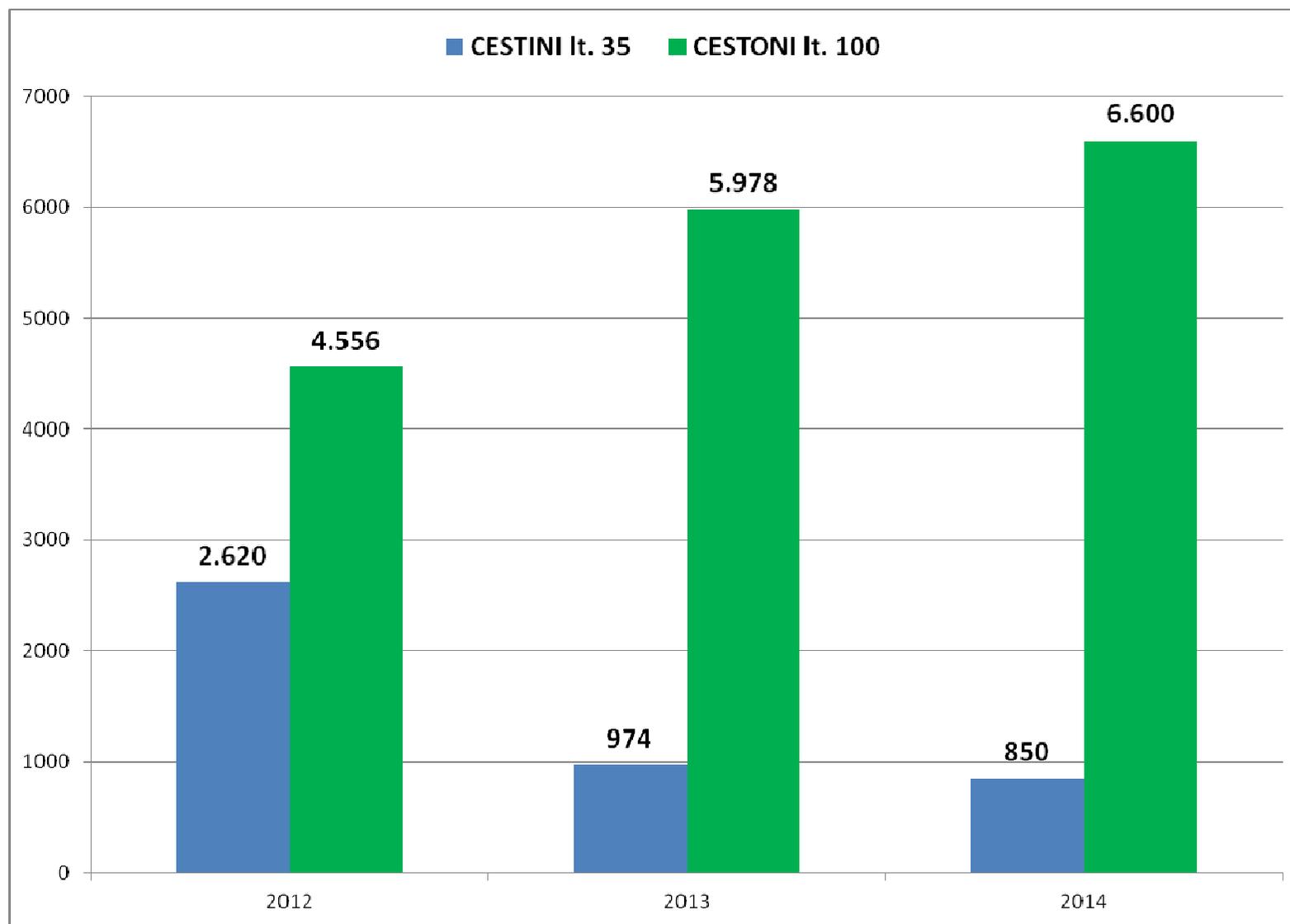
Cestini e cestoni

- Nel 2013 Amsa ha completato il piano di sostituzione e posizionamento dei cestini e dei cestoni
- La capacità totale dei contenitori presenti sul territorio del Comune di Milano è pari a **2.505.875 litri**, con un **aumento del 36%** rispetto alla capacità precedente (1.845.480 litri)

Cestini e cestoni: benchmarking con alcune città europee

Città	Milano	Vienna	Berlino
Azienda	Amsa	Die 48er	BSR
Numero cestini e cestoni stradali	27.570	16.000	21.500
Persone servite da ogni cestone	47	106	158
Cestoni stradali per kmq	151,4	38,5	24

Svuotamento cestini e cestoni – K vuotature



Customer Center

- Nel 2013 sono pervenute al Customer Center di Amsa attraverso i canali di corrispondenza e CRM del Comune di Milano oltre **22.000 richieste**
- Il Customer Center ha ricevuto circa **440.000 telefonate**
- Rimosse **oltre 2.100 tonnellate di scarichi abusivi** nel territorio del Comune di Milano

Canali di comunicazione

Nel 2013 Amsa ha attivato nuovi canali di comunicazione con la cittadinanza:

- **Nuovo sito internet www.amsa.it** con diverse sezioni del sito disponibili in 8 lingue
- Lancio dei profili **Twitter** e **Facebook** di Amsa
- Campagna di comunicazione **“Milano è il mio futuro”** per sensibilizzare le comunità straniere residenti in città ai temi della raccolta differenziata e del riciclo