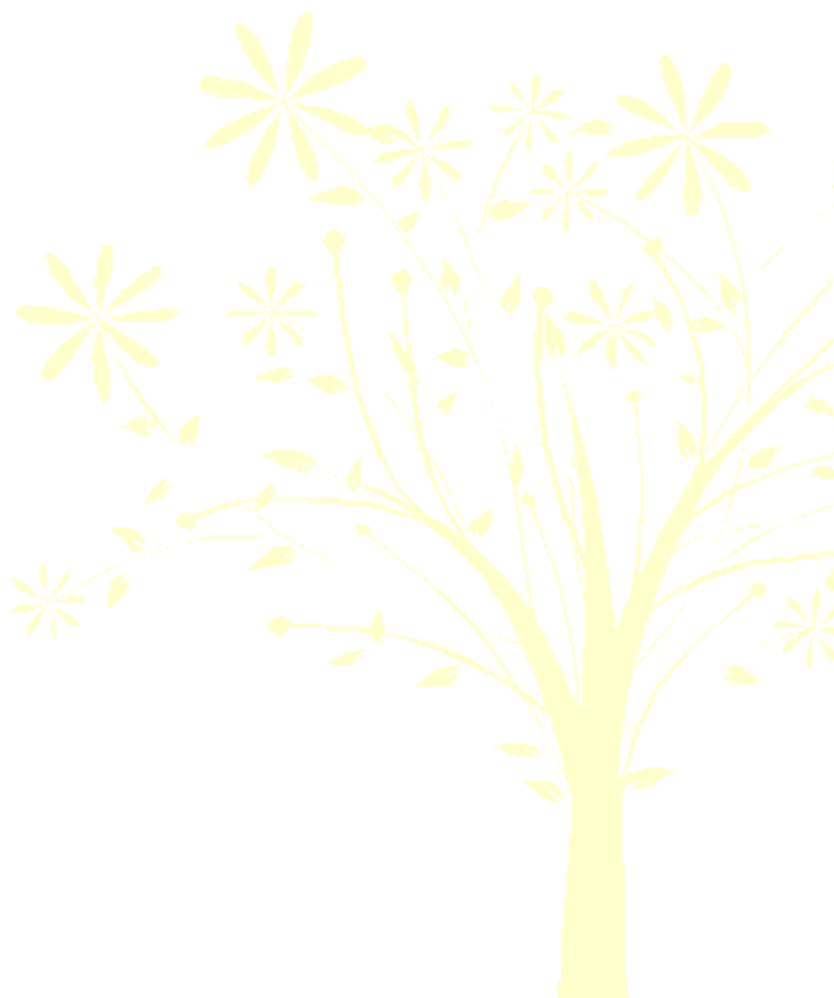


MEMORIA 2007







Í N D I C E



ÍNDICE

1.	CARTA DEL PRESIDENTE.....	05
2.	CARTA DEL DIRECTOR GENERAL.....	07
3.	OBJETIVOS.....	09
	3.1. Objetivos de la Asociación.....	09
	3.2. Estructura de la Asociación.....	10
	3.3. Empresas Adheridas.....	11
4.	MODELO DE LOGÍSTICA INVERSA.....	15
	4.1. Canal Profesional.....	16
	4.2. Canal Doméstico.....	18
	4.3. Plataforma iECS.....	22
	4.4. Call Center.....	23
	4.5. Plantas de Tratamiento y Operadores Logísticos.....	24
	4.6. Proceso de Reciclado.....	26
5.	DATOS DE RECOGIDAS Y RECICLADO.....	31
	5.1. Global 2007.....	31
	5.2. Distribución Territorial.....	32
6.	RELACIONES CON LA ADMINISTRACIÓN.....	37
	6.1. Autorizaciones en Comunidades Autónomas.....	37
	6.2. Convenios Marco en Comunidades Autónomas.....	38
7.	POLÍTICA DE FREE RIDERS.....	41
8.	COMUNICACIÓN.....	45
	8.1. Objetivos de Comunicación.....	45
	8.2. Plan de comunicación ejecutado en 2007.....	47
9.	VALORACIÓN DE LOS CLIENTES.....	51
10.	RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA.....	55
11.	COORDINACIÓN INTENCIONAL.....	57
12.	MEMORIA DE CUENTAS ANUALES.....	59
13.	BALANCE Y CUENTA DE RESULTADOS 2007.....	65



CARTA DEL PRESIDENTE



CARTA DEL PRESIDENTE



Benito Rodríguez Rubio
Presidente

Estimado amigo:

Para dirigirme este año a todos las personas y entidades relacionadas con la actividad de AMBILAMP y presentarles esta Memoria de Actividades 2007, lo primero que he hecho es releer lo que escribí en la Memoria 2006. Y he comprobado con una mezcla de orgullo y satisfacción lo que AMBILAMP ha avanzado en un sólo año.

En este completo informe de gestión encontrarás los detalles de todas las líneas de actuación de AMBILAMP, por lo que sólo me voy a concentrar en comentar lo que para mí ha sido lo más notorio del año 2007.

En el capítulo recogidas, el año se ha cerrado alcanzando prácticamente el millón de kilogramos de lámparas, un número que permite visualizar perfectamente la importancia del trabajo que desempeña AMBILAMP y su valor para la sociedad española.

Un apartado crítico para el éxito de nuestra misión es crear alianzas estratégicas con los principales actores del mercado para generar sinergias y optimizar esfuerzos. En este sentido, AMBILAMP ha contado con la ayuda de la asociación gremial del sector, ADIME, Asociación de Distribuidores de Material Eléctrico, con la que se ha renovado el convenio marco firmado entre ambas asociaciones el pasado 2006 y ha suscrito un acuerdo con FENIE, Federación Nacional de Empresarios de Instalaciones Eléctricas y de Telecomunicaciones de España.

La Asociación ha seguido completando los Convenios Marco de colaboración con las comunidades autónomas. En 2007, se han firmado con los Departamentos de Medio Ambiente de la Comunidad Autónoma de Cataluña y con la Comunidad Autónoma de Castilla La Mancha. A 31 de diciembre de 2007, las CC.AA. que han emitido su autorización administrativa a AMBILAMP suponen ya más del 80% de la generación del residuo.

Uno de los datos que más sobresalen en el ejercicio es el acelerado aumento de puntos recogida de residuos, que ya alcanza la cifra de casi 2.700. También aumenta otra magnitud básica para nosotros, la de productores adheridos, que llega a los 75.

En algo tan importante como la valoración de nuestro servicio, también ha habido buenas noticias: en una encuesta realizada sobre una muestra de 900 encargados de Centros Distribuidores Mayoristas Eléctricos, nos otorgan una calificación media que alcanza el notable.

Por estos hechos telegráficamente narrados y muchos más que encontraréis en la Memoria, estoy seguro de que AMBILAMP ya ha conseguido alcanzar el impulso necesario para en años sucesivos acercarnos al éxito de nuestra misión, que es el de conseguir el medio ambiente que demanda nuestra sociedad.



2

CARTA DEL DIRECTOR GENERAL

CARTA DEL DIRECTOR GENERAL



Juan Carlos Enrique
Director General

Estimado amigo:

Permite que comience mi introducción a la Memoria 2007 con una mención a todas las personas que han hecho que, cada año, AMBILAMP vaya a más: más adheridos, más asociaciones colaboradoras, más grandes usuarios, más distribuidores mayoristas, más equipo AMBILAMP... Y es que la nuestra es una tarea hecha en equipo por miles de personas para que millones de otras más tengan un futuro mejor.

Para hacerse a la idea del reto ante el que se encuentra AMBILAMP conviene ponerlo en valor con la cifra de 8.737.296,44 Kg de lámparas que nuestros adheridos han introducido en el mercado español durante 2007, aproximadamente un 7% más que en 2006. Algunas de las empresas que han depositado su confianza en AMBILAMP durante 2007 son Altadis, Ascer, Cepsa, Citelum, Citroën, Endesa o Eroski, por citar sólo las primeras letras de nuestro particular y ya extenso diccionario de adheridos y grandes usuarios.

Probablemente, el asunto más delicado al que tiene que enfrentarse nuestra Asociación es proteger los intereses comerciales y legales de sus productores adheridos frente a la amenaza comercial ilegal de otros productores que intentan evadirse de sus obligaciones y que, genéricamente, denominamos "free riders". Las acciones emprendidas en este apartado durante 2007 han dado como fruto la aclaración de la situación legal de determinados productores sospechosos y la adhesión a AMBILAMP de 11 nuevos productores.

Una de las prioridades principales de este año 2007 ha sido la integración total de los cuatro operadores logísticos que dan servicio a AMBILAMP (Indumetal Recycling, Vaersa, Recilec y Recypilas) dentro del sistema informático iECS. Este esfuerzo, afrontado con tanto sacrificio como ambición por todas las partes, conduce a conseguir la trazabilidad completa del residuo desde su depósito en un Centro de Recepción temporal hasta su reciclado final en una planta de tratamiento.

Otro de los apartados que, en 2007, ha supuesto un punto y aparte es el público doméstico. Si bien desde la creación de AMBILAMP se estableció el sector profesional como el primer objetivo, en este pasado año ya se han empezado a dar los pasos necesarios para preparar una estrategia que requerirá tanta ambición como talento para su implantación. Además, estamos presentes ya en un alto número de Puntos Limpios Municipales en varias Comunidades Autónomas.

En relación a las Plantas de Tratamiento observo, con especial satisfacción, el esfuerzo que han realizado, durante este pasado año, las cuatro factorías de reciclaje para integrar nueva maquinaria y procesos y para conseguir una mejora continua que logre fracciones más limpias y mayores porcentajes de reutilización, así como una mayor eficiencia productiva.

Para terminar, y aun cuando la lectura general de la encuesta de satisfacción sobre los servicios que presta AMBILAMP haya sido muy positiva, mejoraremos en 2008 en aquellos puntos más demandados por los Puntos de Recogida y Productores Adheridos: plazos de recogida, información y publicidad.



OBJETIVOS. ESTRUCTURA
EMPRESAS ADHERIDAS

3

3.1. OBJETIVOS DE LA ASOCIACIÓN

AMBILAMP es una entidad sin ánimo de lucro creada específicamente para la recogida y tratamiento final de los residuos de lámparas de la categoría 5 del Anejo I del Real Decreto 208/2005, de 25 de febrero, sobre aparatos eléctricos y electrónicos y la gestión de sus residuos (RD RAEE).

La actividad de AMBILAMP persigue una serie de objetivos:

Medioambiental: AMBILAMP se configura como el instrumento que permite cerrar el ciclo de vida de la lámpara incluida en el RD RAEE, procurando su tratamiento final sostenible, una vez que se ha convertido en residuo, de acuerdo con los objetivos de valorización y reciclado fijados por esta norma ambiental.

De esta manera, mediante la actividad desarrollada por AMBILAMP se permite reducir el impacto ambiental que el uso de las lámparas puede generar a lo largo de su vida.

Participativo: AMBILAMP entiende este objetivo en tres direcciones concretas:

- ▶ **Productores:** AMBILAMP abre sus puertas a todos aquellos productores de lámparas incluidas en la normativa RAEE que quieran cumplir con sus obligaciones ambientales a través de este Sistema Integrado de Gestión, que se establece como una estructura abierta, flexible y pro-participativa.
- ▶ **Grupos de interés:** AMBILAMP entiende relevante, para la implantación y operatividad del modelo logístico de recogida y tratamiento del residuo de lámpara, la intervención de los diferentes agentes económicos que operan en los distintos sectores de la cadena de distribución. La participación de la distribución mayorista, distribución detallista e instaladores eléctricos garantiza la implantación de un sistema logístico de recogida sólido, seguro y viable en el tiempo.
- ▶ **Administraciones:** La coordinación del SIG con las diferentes Comunidades Autónomas también es necesaria para el buen desarrollo del sistema

creado por AMBILAMP. Dicha colaboración tiene el objeto de consensuar, por una parte, un sistema logístico de recogida de residuos de lámparas de rápida, sólida y homogénea implementación en el canal doméstico y por otra, un sistema de información periódico, ágil y coordinado entre las distintas Administraciones autonómicas.

Investigación y desarrollo: Para AMBILAMP es importante la realización o promoción de estudios, investigaciones y/o actividades científicas y tecnológicas encaminadas a:

- ▶ Minimizar la generación de los residuos de lámparas en origen.
- ▶ Mejorar las técnicas de tratamiento de los residuos de lámparas existentes en la actualidad a nivel Europeo, con el propósito de obtener mejores objetivos de reciclado y valorización.

Sensibilización: AMBILAMP, dentro de su función como sistema integrado de gestión para la recogida y el reciclado de lámparas, lleva a cabo directa e indirectamente, aquellas labores de fomento, educación o divulgación que contribuyan a cumplir objetivos de protección y mejora del medio ambiente..

Misión AMBILAMP: Garantizar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el RD RAEE para cada una de las empresas adheridas, creando la infraestructura necesaria para el desarrollo de un sistema de recogida y tratamiento de residuos de lámparas RAEE de referencia para la industria de la iluminación en España, a un coste eficiente, con una gestión sostenible y en línea con el resto de estados miembros de la UE.

3.2 ESTRUCTURA DE LA ASOCIACIÓN:

3.2.1 ÓRGANOS DE GOBIERNO Y REPRESENTACIÓN

De acuerdo con sus Estatutos, AMBILAMP cuenta en su estructura interna con dos órganos asociativos, formados por cuatro miembros, respectivamente, y designados en el momento de su constitución:

- ▶ **La Asamblea General.** Órgano de Gobierno de la Asociación que tiene encomendada, entre sus facultades, la aprobación de los presupuestos, la memoria y las cuentas anuales así como la fijación, en su caso, de las cuotas ordinarias y extraordinarias de la Asociación.

En la actualidad, dicha Asamblea se encuentra formada por los socios fundadores de la Asociación AMBILAMP:

GENERAL ELECTRIC LIGHTING S.A. Representada por D. Luís Díaz Maroto.

OSRAM S.A. Representada por D. Benito Rodríguez Rubio.

PHILIPS IBERICA S.A.U. Representada por D. Eduardo Mataix Aldeanueva.

SLI SYLVANIA S.A. Representada por D. Javier Payno de Orive hasta julio de 2007.

Cada una de las Asambleas es recogida en Acta debidamente firmada por su Presidente: D. Benito Rodríguez Rubio y la Secretaria Asociativa: Dña. Natalia Sierra Conde Saraiva de Carvalho.

► **La Junta Directiva.** Órgano de representación de la Asociación. Este órgano gestiona y representa los intereses de AMBILAMP de acuerdo con las disposiciones y directivas de la Asamblea General. Entre sus facultades se encuentra la dirección de las actividades sociales, la supervisión de la gestión económica y la creación de órganos directivos.

Durante 2007, dicha Junta Directiva estuvo formada por los siguientes vocales:

Presidente: OSRAM S.A. Representada por D. Benito Rodríguez Rubio.

Vicepresidente: SLI SYLVANIA S.A. Representada por D. Javier Payno de Orive hasta julio de 2007.

Tesorero: PHILIPS IBERICA S.A.U. Representada por D. Eduardo Mataix Aldeanueva.

Vocal: GENERAL ELECTRIC LIGHTING S.A. Representada por D. Luís Díaz Maroto.

Cada una de las correspondientes Juntas Directivas ha sido recogida en Acta debidamente firmada por su Presidente: D. Benito Rodríguez Rubio y la Secretaria Asociativa: Dña. Natalia Sierra Conde Saraiva de Carvalho.

3.2.2 ESTRUCTURA OPERATIVA

La Asociación AMBILAMP ha contado con una estructura ajustada a las necesidades del desarrollo del Sistema Integrado de Gestión. Durante 2007, la Junta Directiva aprobó una modificación en la estructura que pretendía principalmente la inclusión de una fuerza comercial externa, la reducción e integración del Call Center y la incorporación de un puesto de soporte general. De esta forma, el esquema organizativo para 2008 es el siguiente:



Figura 1. Esquema Organizativo 2008



Equipo AMBILAMP (de izquierda a derecha): María del Carmen Fernández (Controller), David Horcajada (Director de Comunicación), Felipe Pérez (Asesor Técnico), Ana María Carrión (Responsable de Atención al Cliente), Juan Carlos Enrique (Director General), Natalia Sierra Conde (Directora de Relaciones Institucionales y Asesoría Jurídica), Marisa Fernández (Apoyo Logístico), José Luís García (Key Account Manager) y Alberto Rodríguez (Director de Operaciones. Susana Muñoz (Apoyo Logístico) no aparece en la foto.

3.3 EMPRESAS ADHERIDAS:

A lo largo de este año 2007, AMBILAMP ha visto aumentado el número de productores adheridos al Sistema Integrado de Gestión operado por esta Asociación.

A 31 de diciembre de 2007, el número de productores adheridos ha alcanzado los 75 productores.

De acuerdo con los datos facilitados por el Registro de Productores del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo (REI-RAEE), estas empresa han aportado de forma agregada al Sistema Integrado de Gestión un total de 8.737.296,44 Kgs (aprox. 8.737 Tm.) de lámparas para el año 2007, aproximadamente un 7% más que en 2006.



MODELO DE LOGÍSTICA INVERSA

4

4. MODELO DE LOGÍSTICA INVERSA

El residuo de lámparas, dadas sus características de peligrosidad y fragilidad, requiere de una respuesta "a medida", lo que imposibilita que pueda ser tratado en el mismo flujo logístico que otros aparatos afectados por la normativa RAEE.

Durante 2007, AMBILAMP ha seguido desarrollando su doble modelo de recogida basado en la logística inversa, ampliando las recogidas en los canales ya establecidos, desarrollando nuevos canales y diferenciando siempre entre el canal profesional y doméstico. También ha identificado los posibles agentes económicos que pueden participar en cada uno de los modelos.

Cada uno de estos canales, dadas sus particularidades (i.e. los agentes económicos, volumen de generación), requiere de una respuesta logística diferenciada que maximice la gestión de AMBILAMP en todo momento. El actual modelo logístico responde a los siguientes esquemas:

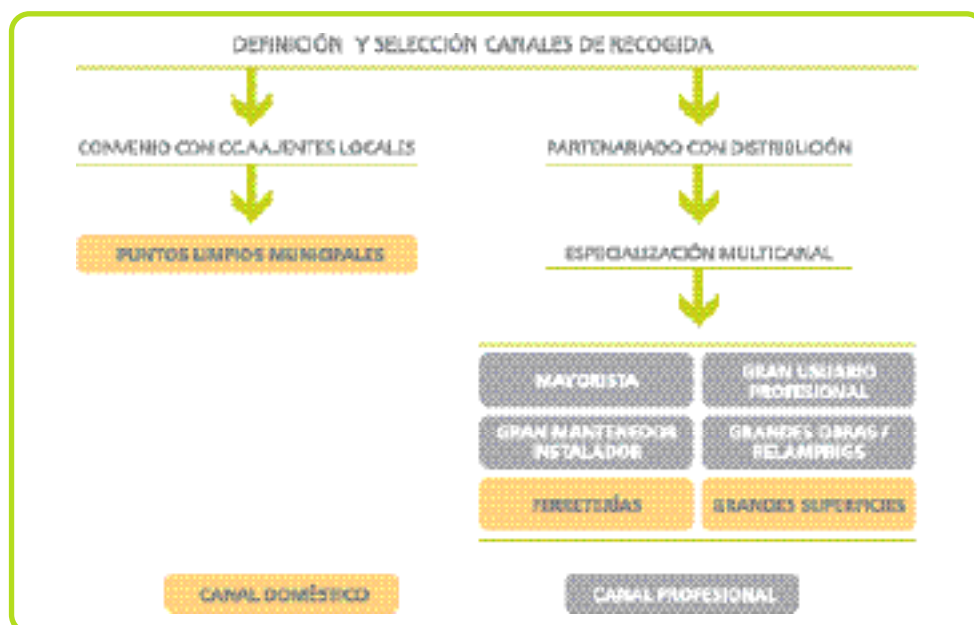


Figura 2. Canales de Recogida

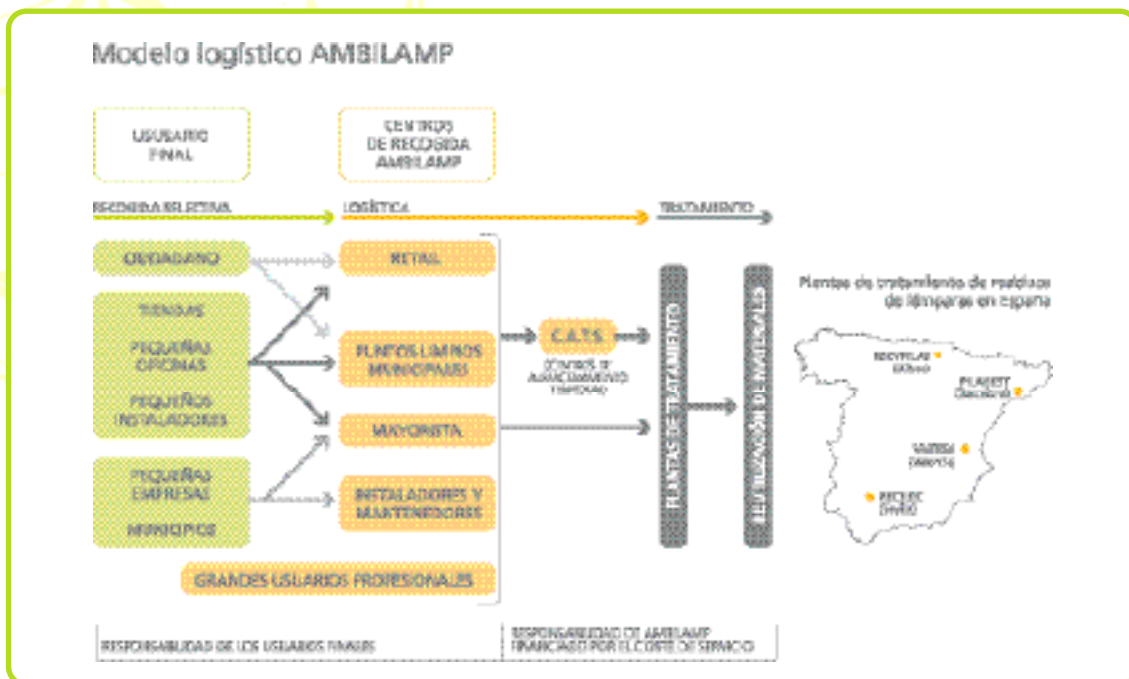


Figura 3. Modelo de Logística Inversa de AMBILAMP

4.1 CANAL PROFESIONAL

Más del 80% del residuo de lámparas que esta Asociación debe gestionar, a través de su Sistema Integrado de Gestión, se genera entre usuarios profesionales, por lo que este canal ha seguido siendo durante 2007 prioritario para AMBILAMP.

Dentro del canal profesional se distinguen los siguientes subcanales o agentes:

- ▶ Distribuidores Mayoristas Eléctricos
- ▶ Grandes Usuarios
- ▶ Grandes Instaladores Profesionales
- ▶ Grandes Superficies que venden lámparas
- ▶ Otros

4.1.1 DISTRIBUIDORES MAYORISTA ELÉCTRICOS

La distribución mayorista eléctrica ha representado durante 2007 el mayor porcentaje de recogida de AMBILAMP sumando un 54% con un total de 493 Tm y 1.137 puntos de recogida. En este año AMBILAMP ha cubierto casi la totalidad de la Red de Distribuidores Mayoristas. Por tanto podemos decir que prácticamente todos los Distribuidores Mayoristas de tamaño medio y grande, en el territorio español, cuentan con contenedores de recogida de AMBILAMP y participan en el reciclado.

Para llevar a cabo este desarrollo, AMBILAMP ha contado con la ayuda de la asociación gremial del sector, ADIME, Asociación de Distribuidores de Material Eléctrico, con la que se ha renovado el convenio marco firmado entre ambas entidades el pasado 2006.

Este Convenio Marco mantenía y mantiene, como objetivo principal, establecer el marco de colaboración entre ambas entidades en la promoción, desarrollo e implantación del modelo logístico de recogida de residuos de lámparas en el Canal de Distribución Profesional de Material Eléctrico y Electrónico.

Además de los Distribuidores Mayoristas Eléctricos, y en estrecha colaboración con ellos, destaca un agente al que AMBILAMP ha prestado especial atención durante 2007: el colectivo de instaladores.

Los instaladores, en el marco de su relación comercial con los distribuidores, son los que trasladan las lámparas fuera de uso desde el lugar de su desinstalación hasta el Distribuidor Mayorista donde son depositadas en los contenedores de recogida de AMBILAMP.

Dado su importante papel, AMBILAMP ha centrado muchos de sus esfuerzos de concienciación y comunicación en este colectivo, suscribiendo para ello varios acuerdos con FENIE, Federación Nacional de Empresarios de Instalaciones Eléctricas y de Telecomunicaciones de España, así como realizando varias encuestas y estudios que evalúan el conocimiento de las obligaciones y derechos que la RAEE les otorga y que se comentan en el capítulo de Comunicación de esta memoria.

4.1.2 GRANDES USUARIOS Y GRANDES INSTALADORES PROFESIONALES

Otro de los subcanales de recogida está compuesto por los grandes usuarios y los grandes instaladores profesionales. Este flujo lo componen principalmente grandes empresas, industrias, hospitales, grandes empresas instaladoras y de mantenimiento y otros usuarios que generan cantidades importantes de residuo. Por lo tanto es plausible dotarles de contenedores de recogida en sus propias instalaciones, donde los operadores logísticos pueden realizar la recogida de residuos de lámparas. Para estos casos, AMBILAMP lleva a cabo un proceso de selección para cada tipo de usuario. AMBILAMP cuenta en la actualidad con más de 826 puntos de recogida del residuo entre grandes usuarios e instaladores profesionales y su recogida ha supuesto en torno a un 27% de la recogida total de residuos de lámparas de AMBILAMP con 248 Tm.

Algunas de las empresas contactadas en 2007 y a las que se les presta servicio de recogida de residuos de lámparas son: Altadis, Ascer, Cepsa, Citelum, Citroën (Factoría de Vigo), Endesa, Elsamex, Elyo, Ericsson, Foxa Hoteles, Iberdrola, Mercadona, Metro Valencia, Navantia, NH Hoteles, Real Madrid F.C., Renault (Factorías de Palencia y Valladolid), Seat (Factoría de Barcelona), Sece, Segece y Unión FENOSA, entre otras.

Uno de los objetivos de la fuerza comercial de AMBILAMP es localizar a posibles empresas y grandes usuarios para, si su generación de residuos de lámparas es suficiente, dotarlos de contenedores y sumarlos al sistema.

En muchos casos, además de recoger sus residuos, se firman con ellos acuerdos de colaboración para impulsar campañas de concienciación, tanto para la recogida como para las condiciones en las que se han de entregar las lámparas (libres de impropios, embalajes, etc...).

4.1.3 GRANDES SUPERFICIES QUE VENDEN LÁMPARAS

Las grandes superficies que venden lámparas pueden jugar hasta tres papeles diferentes dentro de AMBILAMP. Por un lado, algunas grandes superficies pertenecen a cadenas o empresas adheridas a AMBILAMP como productores de lámparas. Por otro, como grandes usuarios de lámparas, y al igual que en el capítulo anterior, muchos de ellos cuentan con contenedores de recogida de AMBILAMP para su propia generación de residuos de lámparas. En tercer lugar, las grandes superficies actúan como receptores del flujo del residuo doméstico como veremos en el capítulo 4.2.

Centrándonos en su segundo papel como grandes usuarios de lámparas, en 2007 hemos desarrollado 286 puntos de recogida en grandes superficies y esto ha supuesto un 8% de la recogida total de residuos de lámparas por parte de AMBILAMP con 71 Tm.



4.1.4 OTROS

En esta categoría englobamos a aquellos usuarios que no encontramos en las categorías citadas anteriormente, pero que reciben servicio de recogida puntual de AMBILAMP ante necesidades ocasionales. En total hay 38 puntos que enmarcamos en la categoría de otros y suponen un 1% de la recogida con 10 Tm.

4.2 CANAL DOMÉSTICO

AMBILAMP ha estimado que el flujo de recogida procedente del canal doméstico representa en torno a un 20% de la generación total del residuo del mercado.

A pesar de ser un porcentaje bastante menor que el procedente del canal profesional, AMBILAMP ha tomado como una de sus prioridades desarrollar durante 2007 y 2008 los distintos subcanales que componen este flujo como parte de nuestra Política de Responsabilidad Social. Dicha política nos compromete a dar una respuesta de recogida de residuos de lámparas a todos los agentes implicados, prestando una especial atención a los ciudadanos que componen el canal doméstico.

Con este fin AMBILAMP está desarrollando tres subcanales de recogida con flujos diferenciados:

- ▶ Recogida en los Puntos limpios o instalaciones municipales análogas.
- ▶ Recogida en las Grandes Superficies que venden lámparas
- ▶ Recogida en los pequeños comercios que venden lámparas y ferreterías.

4.2.1 PUNTOS LIMPIOS

Para poder llevar a cabo la recogida de residuos de lámparas en los puntos limpios o instalaciones municipales análogas del territorio nacional es conveniente la firma de un Convenio Marco con todas y cada una de las Comunidades Autónomas autorizantes. AMBILAMP entiende que la firma de un Convenio Marco impulsa la implantación del sistema de recogida doméstica a nivel municipal, dado que permite la adhesión automática de los Entes locales a las condiciones establecidas en dicho Convenio.

Las Comunidades Autónomas conocen los beneficios de la firma de este tipo de Convenios, que les permite una implantación homogénea y ordenada de los modelos logísticos de los SIGs de RAEE.

A 31 de diciembre de 2007, la Asociación AMBILAMP ha firmado los Convenios Marco de colaboración con la Comunidad Autónoma de Cataluña y con la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha, a través de sus correspondientes Departamentos de Medio Ambiente.

En dichos Convenios Marco se establecen, entre otras cuestiones, las condiciones de recepción y recogida de residuos en las instalaciones municipales de las distintas entidades locales de la Comunidad Autónoma, así como las vías de coordinación entre los distintos Sistemas Integrados de Gestión de RAEEs. La firma de estos convenios ha tenido lugar conjuntamente con el resto de SIGs de RAEEs.

Por este motivo y con el objetivo de coordinar la recogida de los residuos por parte de todos los SIGs de RAEEs desde los Puntos Limpios, los SIGs han creado la oficina de Coordinación de SIGs de RAEEs. De esta oficina depende la Plataforma Informática OFIRAEE, herramienta de software que recibe las solicitudes de recogida desde los puntos limpios y las distribuye entre los SIGs.

Además de la recogida habilitada en los puntos limpios de las Comunidades Autónomas mencionadas, AMBILAMP ha desarrollado una serie de experiencias piloto en otros puntos limpios de las Comunidades Autónomas con las que no se ha firmado Convenio Marco aprovechando sinergias con los Operadores Logísticos.

A diciembre de 2007, AMBILAMP cuenta con 300 puntos limpios en Castilla-La Mancha y Cataluña integrados en la Plataforma OFIRAEE, así como 56 en otras Comunidades Autónomas fuera de la Plataforma. En total, la recogida a través de puntos limpios supone el 11% de la recogida total con 96 Tm.

4.2.2 CONTENEDOR PARA RECOGIDA DOMÉSTICA EN GRANDES SUPERFICIES

El segundo subcanal de recogida doméstica planteado por AMBILAMP necesita de la colaboración de las Grandes Superficies que venden lámparas. Durante 2007, se han diseñado dos contenedores domésticos de tamaño más reducido que el contenedor de recogida habitual en el Canal Profesional, uno para lámparas de ahorro y fluorescentes circulares y otro para fluorescentes rectos. Las lámparas de descarga no tienen

presencia en este flujo doméstico por lo que no se ha considerado su recogida a través de este subcanal.



Figura 4. Esquema de Recogida Doméstica a través de Grandes Superficies

El esquema de la recogida es el

siguiente:

El despliegue se realizará primero en aquellas superficies que cuenten, en su *back office* o almacén, con un contenedor de AMBILAMP de tamaño mayor, los habituales en la recogida profesional. Los nuevos contenedores, de tamaño más reducido se situarán en el *front office*, accesibles a público general a través del personal del centro y en ellos podrán depositar las lámparas usadas los clientes de la gran superficie.

A 31 de diciembre de 2007 los modelos de contenedor ya estaban preparados para las pruebas piloto que se realizarán durante la primera mitad de 2008 en centros de Alcampo, Conforama, El Corte Inglés, Hiperpor y Leroy Merlín de todo el territorio nacional. Una vez terminadas y analizadas las pruebas piloto se procederá al despliegue a todas las Grandes Superficies que lo deseen.

Los contenedores presentan las siguientes características:

a) Contenedor para lámparas de ahorro y fluorescentes circulares usados.

Se compone de una papelerera estándar cubierta por una faja decorativa. La abertura de recepción tiene un tamaño grande que permite introducir la mayoría de los fluorescentes circulares presentes en el mercado. Las lámparas se recogen dentro de la papelerera en una bolsa de plástico.

Una vez llena, se extrae la bolsa completa (sin sacar las lámparas) y se deposita cerrada en el contenedor de AMBILAMP de mayor tamaño situado en el *back*

office o almacén del Centro. Ésta medida de precaución se ha tomado para evitar la manipulación directa, por parte del personal del centro, de las lámparas, evitando posibles accidentes con lámparas rotas. Los contenedores se personalizan para cada gran superficie.

b) Contenedor para fluorescentes rectos.

Se trata de un soporte metálico cubierto por una faja decorativa que a su vez soporta, una caja de cartón cuadrangular. Es en esta caja donde se depositan los fluorescentes rectos. La inclinación que el soporte da a la caja permite un óptimo apilamiento de los fluorescentes evitando el entrecruzamiento de los mismos que limitaría el espacio disponible para su almacenamiento.

Una vez llena, se extrae la caja de cartón completa y se traslada depositando los fluorescentes en el contenedor de AMBILAMP de mayor tamaño situado en el *back office* o almacén del Centro. Los contenedores se personalizan para cada Gran Superficie.



Figura 5. Contenedores para Gran Superficie

4.2.3 PEQUEÑOS COMERCIOS QUE VENDEN LÁMPARAS

El tercer subcanal de Recogida Doméstica tiene su flujo a través de todos aquellos pequeños comercios que venden lámparas y ferreterías de tamaño medio y pequeño. Durante 2007 se han analizado diferentes modelos de recogida para que a lo largo de 2008 se implanté el más adecuado.

Los esquemas de los dos modelos propuestos son los siguientes:



4.3 PLATAFORMA IECS

Durante el año 2007 AMBILAMP ha seguido trabajando en la mejora de su sistema informático con el objetivo de tener un sistema de gestión (ERP) que garantice un correcto funcionamiento y control de todas de las diferentes áreas de gestión que forman AMBILAMP:

- ▶ Área Financiera
- ▶ Área de Operaciones
- ▶ Área de Adheridos y CC.AA.

El sistema, denominado iECS, es fundamental para el buen funcionamiento de la Asociación, ya que permite una gestión completa e intercomunicada con los diferentes agentes involucrados, desde fabricantes adheridos hasta proveedores, clientes y Administraciones Públicas.

En este año 2007 se ha dado prioridad absoluta a la integración total de los cuatro operadores logísticos que dan servicio a AMBILAMP (Indumetal Recycling, Vaersa, Recilec y Recypilas) dentro del sistema iECS, para lo que han sido necesarias numerosas reuniones de coordinación y la contratación por parte de algunos de los operadores logísticos de personal adicional. El objeto de esta integración era conseguir la trazabilidad completa del residuo desde su depósito en un Centro de Recepción temporal hasta su reciclado final en una planta de tratamiento, trazabilidad que es luego auditada por KPMG Auditores.

El sistema controla la interacción de diferentes agentes: desde el usuario del centro de recepción que solicita informáticamente la recogida, pasando por el transportista intermedio, hasta llegar al gestor final de tratamiento. Todo ello bajo la supervisión y control de AMBILAMP.

4.4 CALL CENTER

AMBILAMP ha contado desde el inicio de su actividad con un Call Center. El objetivo del mismo es centralizar todas aquellas peticiones de recogida de residuos y contenedores, así como recepcionar y contestar las preguntas de los diversos agentes involucrados.

La evolución de llamadas al sistema durante 2007 es la siguiente:

INFORME CUANTITATIVO DE ATENCIÓN AL USUARIO CALL CENTER

	Enero	Febr.	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agos.	Septi.	Octu.	Novie.	Dicie.
Días Laborables	23	20	22	21	23	21	22	23	20	23	22	21
Total Solicitudes / Reclamaciones Teléfono / Mes	600	550	560	724	983	1116	988	510	1470	1260	945	450
Promedio Solicitudes / Reclamaciones / día	26	28	25	34	43	53	45	22	74	55	43	21
Total Solicitudes / Reclamaciones Mail / Mes	373	503	425	518	497	369	452	225	498	484	195	429
Promedio Solicitudes / Reclamaciones Mail / día	16	25	19	25	22	18	21	10	25	21	9	20
Total Solicitudes información / Mes	60	55	25	72	98	110	98	50	140	120	94	45
Total Solicitudes atendidas / mes	1033	1108	1010	1314	1578	1595	1538	785	2108	1864	1234	924
Promedio Total atenciones / día	45	55	46	63	69	76	70	34	105	81	56	44

Datos estimados atendiendo a solicitudes y reclamaciones pasadas por iECS y mail.

Tabla 1: Llamadas recibidas en el Call Center

En cuanto a las solicitudes de recogida totales, su evolución mensual ha sido:

SOLICITUDES RECOGIDA '07

	Enero	Febr.	Marzo	Abril	Mayo	Junio
SOLICITUDES	287	379	375	231	524	424
	Julio	Agos.	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.
SOLICITUDES	354	332	510	368	362	627

Tabla 2: Solicitudes de Recogida 2007

4.5 PLANTAS DE TRATAMIENTO Y OPERADORES LOGÍSTICOS

AMBILAMP cuenta en la actualidad con cuatro plantas de tratamiento: Recypilas (Bilbao), Pilagest (Barcelona), Recilec (Sevilla) y Vaersa (Valencia).

En el siguiente mapa se recogen las cuatro plantas de tratamiento que trabajan con AMBILAMP, así como las cantidades de residuos de lámparas que han recibido a lo largo del año 2007 por parte del SIG.



Figura 8. Plantas de tratamiento de residuos (* Tm Brutas tratadas)

Para las Plantas de Tratamiento, el año 2007 ha supuesto un año de arranque y puesta en marcha de los procesos de tratamiento de residuos de lámparas en dos de ellas: Recypilas (Bilbao) y Recilec (Sevilla).

En ambos casos se ha tratado de un proceso paulatino en donde ambas empresas han llevado a cabo una puesta en marcha de nueva maquinaria con un proceso de mejora continua para lograr fracciones más limpias y con materiales resultantes de ambos procesos.

Durante el 2007, AMBILAMP ha desviado residuos de lámparas (principalmente de lámparas de descarga) a otras plantas de tratamiento para que estos residuos sean tratados de forma adecuada y se cumplan los porcentajes de valorización. También se ha empezado a trabajar en la configuración de las Auditorías Técnicas de las plantas de tratamiento y operadores logísticos con la empresa Garrigues Medioambiente, que se llevarán a cabo durante el año 2008.

Cabe mencionar en este apartado el nivel de reciclado de las 4 plantas en 2007, que superó las 2.000 toneladas de residuos de lámparas y al que el SIG AMBILAMP ha aportado casi un 60% de los residuos reciclados.

Los operadores logísticos que dan servicio a estas plantas son: Indumetal Recycling (IRSA), Pilagest, Recilec y Vaersa con las siguientes zonas de actuación:



Durante 2007, se ha compartido con cada uno de los operadores logísticos la definición de los procesos claves y se ha desarrollado conjuntamente la implantación de la plataforma informática de gestión de AMBILAMP, iECS, en cada uno de ellos. Para este desarrollo y a su posterior implantación se estableció un workshop con el objetivo de buscar un entendimiento común del proyecto y la definición de las diferentes fases a desarrollar para la plena utilización y manejo de la operación logística a través de la plataforma iECS. Esta actividad ha sido desarrollada y liderada por la empresa CONSULTIA IT.

También durante el pasado año, se ha trabajado con todos y cada uno de los Operadores Logísticos para fijar una serie de criterios comunes y procesos de actuación en el ámbito de la logística inversa. Vamos a tratar los casos individualizados para cada uno de ellos.

PILAGEST: Durante el año 2007 han proseguido las negociaciones con PILAGEST y la ARC con el fin de lograr una modificación de las tarifas de tratamiento existentes en Cataluña así como la inclusión en el modelo logístico de AMBILAMP del modelo de recogida capilar desarrollado por Pilagest en más de 500 pequeñas tiendas y ferreterías de la ciudad de Barcelona. A esto hay que añadir el despliegue paulatino, del modelo logístico de AMBILAMP, de las más de 270 Deixalleries (puntos limpios) existentes en Cataluña. Ambos acontecimientos han supuesto que AMBILAMP haya experimentado un importante incremento en el desarrollo del canal doméstico en la Comunidad Autónoma de Cataluña.

IRSA: El 13 de abril de 2007 IRSA y AMBILAMP firmaron un ambicioso contrato logístico que incluía la gestión de la logística inversa de los residuos de lámparas RAEE en 12 comunidades autónomas de España. Este hecho ha supuesto un importante esfuerzo en la búsqueda conjunta de los transportistas y empresas de gestión de residuos más acordes para la recogida, almacenamiento y transporte de estos residuos.

IRSA ha desarrollado una gran labor en la gestión logística mediante el desarrollo de los diferentes canales de recogida en cada una de las comunidades autónomas que este operador gestiona, con la incorporación de Centros de Almacenamiento Temporal y la coordinación con cada una de las empresas de transportes en las diferentes CCAA.

RECILEC: Durante el pasado año se ha procedido a realizar con RECILEC un proceso de licitación para la búsqueda conjunta de los transportistas y empresas de gestión de residuos para la gestión de recogida, almacenamiento y transporte de los residuos de lámparas RAEE de Andalucía, Murcia y Extremadura. Igualmente, Recilec se ha encargado de la búsqueda de gestores para las ciudades de Ceuta y Melilla.

VAERSA: Durante el año 2007 se establecieron las bases para el convenio de colaboración con esta empresa que se firmó a principios de Enero de 2008. Con la firma de este colaboración, AMBILAMP incorpora a su modelo logístico el sistema de recogida capilar desarrollado por Vaersa en toda la Comunidad Autónoma de Valencia y que supone más 7.000 puntos de recogida distribuidos por ésta Comunidad.

4.6 PROCESO DE RECICLADO

Una vez que los residuos llegan a la planta de tratamiento, éstas son las encargadas de cumplir los objetivos de reutilización, reciclado y valorización establecidos en el RD RAEE. A continuación describimos el proceso:

En primer lugar, los residuos se clasifican según el tipo: descarga, fluorescentes rectos, lámparas de ahorro compactas, fluorescentes no lineales y lámparas de ahorro compactas no integradas.

Los tubos fluorescentes rectos son introducidos en una máquina descapsuladora que tiene como misión separar los diferentes componentes del tubo: casquillos metálicos, cristal y polvo fluorescente que se extrae del interior del tubo. La máquina está sometida a depresión mediante un ciclón por lo que el aire generado se hace pasar por un sistema de filtros de mangas y otros filtros de carbón activo dónde se eliminan las trazas de mercurio que se pudieran arrastrar.

De las tres fracciones así obtenidas, el cristal se comercializa directamente, mientras que los

casquillos y el polvo fluorescente deberán ser tratados en un destilador con el fin de separar el mercurio que contienen. El proceso de destilación y extracción del mercurio es bastante sencillo y automático. En primer lugar, mediante una bomba de vacío se consigue una presión lo más pequeña posible. En segundo lugar, mediante unas resistencias se calienta el sistema para asegurar la evaporación del mercurio. Las temperaturas de tratamiento son alrededor de los 500 ó 600°C. El tercer parámetro que varía es el tiempo de tratamiento: residuos con mayor concentración de mercurio implicarán tiempos de residencia mayores.



Foto 2. Máquina descapsulado de fluorescentes



Foto 3. Vista interna máquina descapsulado de fluorescentes

Los fluorescentes no lineales, de medidas no estandarizadas circulares o simplemente rotos, se procesan mediante un triturador sometido a depresión. De esta fase se obtienen los cabezales y un triturado compuesto por el cristal y el polvo fluorescente. Ambas fracciones serán tratadas posteriormente en el destilador para extraer su contenido en mercurio. Finalmente, las lámparas de descarga serán procesadas en una máquina cuyo principio es el mismo: la separación de todos los componentes y la destilación de las partes que contienen mercurio. Para ello, en primer lugar, se procede a la rotura del cristal externo; en una estación adicional se separa el tubo de descarga. Posteriormente, se recuperan los casquillos metálicos y finalmente se obtienen los filamentos.



Foto 4. Máquina procesado de lámparas de descarga

PROCESO DE RECICLADO SEGÚN EL TIPO DE LÁMPARA

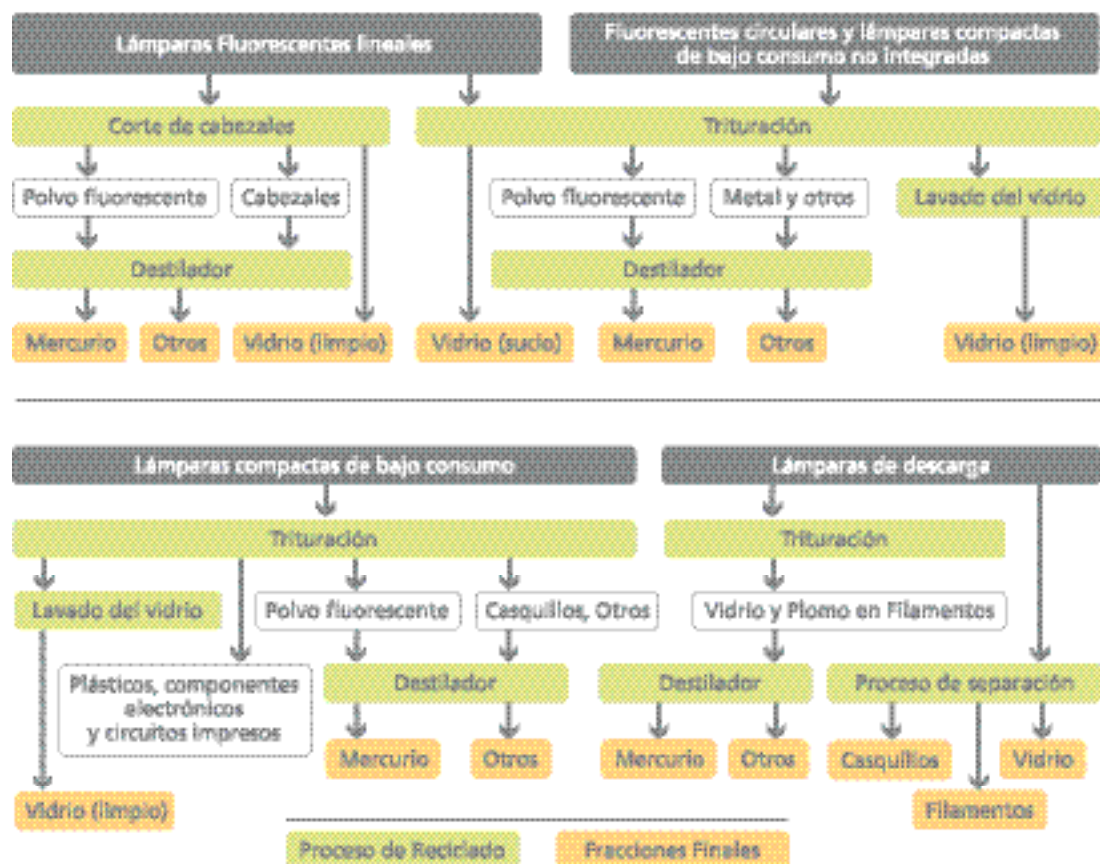


Gráfico 12: Proceso de tratamiento de lámparas

Los datos suministrados por las distintas plantas de tratamiento en cuanto al tanto por ciento de reciclado y fracciones de materiales recuperados son:

DATOS DE REUTILIZACION, REICLADO Y VALORIZACION POR FRACCIONES DE MATERIALES

(Cantidades en Kg y porcentajes sobre las cantidades tratadas) AÑO 2007

Planta de tratamiento: RECYPILAS

Kg Tratados:	651.256	
Fracciones	Kg	%
Vidrio	557.559	85,61
Mercurio	21	0,003
Aluminio	12.341	1,89
Otros	80.157	12,30
Impropios	1.178	0,18

%		
Reutilización	Reciclaje	Valorización
0	99,81	99,81

Planta de tratamiento: PILAGEST SL

Kg Tratados:	287.763	
Fracciones	Kg	%
Vidrio	210.051,80	72,99
Mercurio	49,90	0,02
Aluminio	18.301,80	6,36
Otros	55.762,50	19,38
Impropios	3.597,00	1,25

%		
Reutilización	Reciclaje	Valorización
	80,62	

Planta de tratamiento: RECILEC

Kg Tratados:	95.050	
Fracciones	Kg	%
Vidrio	72.540	76,32
Polvo Fluorescente	6.000	6,31
Aluminio	2.390	2,51
Otros	2.210	2,33
Impropios	11.910	12,53

%		
Reutilización	Reciclaje	Valorización
0	87,47	0

NOTA: Aproximadamente 6 Tm.

NOTA: Casquillos de Aluminio + Conectores de Hierro-Latón.

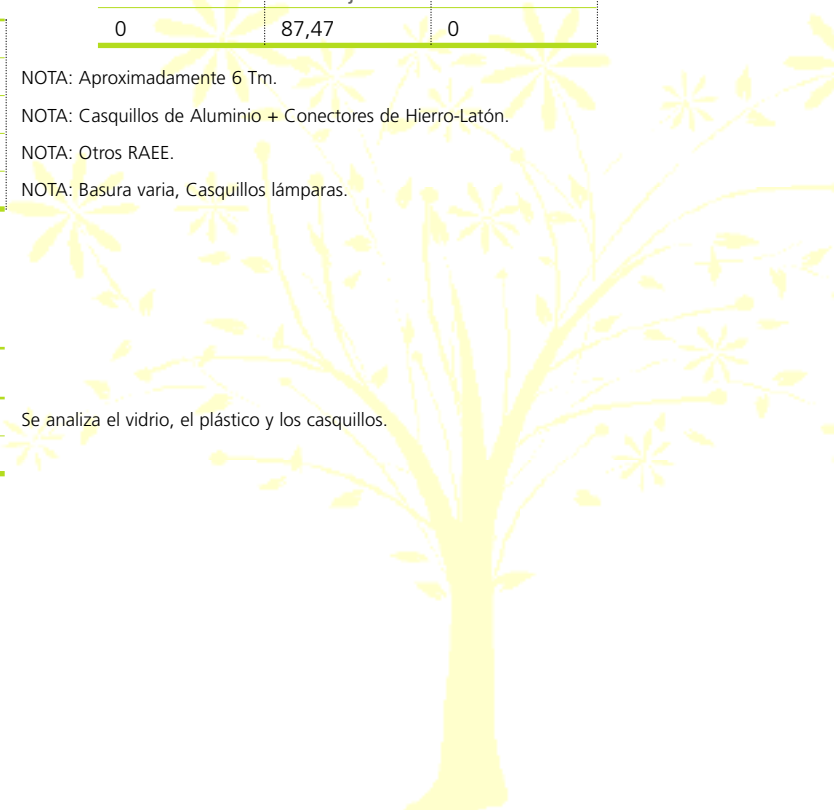
NOTA: Otros RAEE.

NOTA: Basura varia, Casquillos lámparas.

Planta de tratamiento: VAERSA

Kg Tratados:	426.95	
% VALORIZACION		
Tubos fluorescentes	98,34	
Lámparas compactas	73,26	

Se analiza el vidrio, el plástico y los casquillos.





DATOS DE RECOGIDA Y
RECICLADO

5

5. DATOS DE RECOGIDA Y RECICLADO

5.1. GLOBAL 2007

A 31 de diciembre de 2007, AMBILAMP contaba con 2.643 Puntos de Recogida que han experimentado la siguiente evolución mensual.

AÑO 2007	PUNTOS RECOGIDA TOTALES	CRECIMIENTO
MARZO '07	1.780	
ABRIL '07	1.993	12,00%
MAYO '07	2.116	6,20%
JUNIO '07	2.242	6,00%
JULIO '07	2.317	3,30%
AGOSTO '07	2.375	2,50%
SEPTIEMBRE '07	2.430	2,30%
OCTUBRE '07	2.499	2,80%
NOVIEMBRE '07	2.526	1,10%
DICIEMBRE '07	2.643	4,60%

Tabla 4. Crecimiento puntos de recogida

PUNTOS DE RECOGIDA TOTALES EN 2007

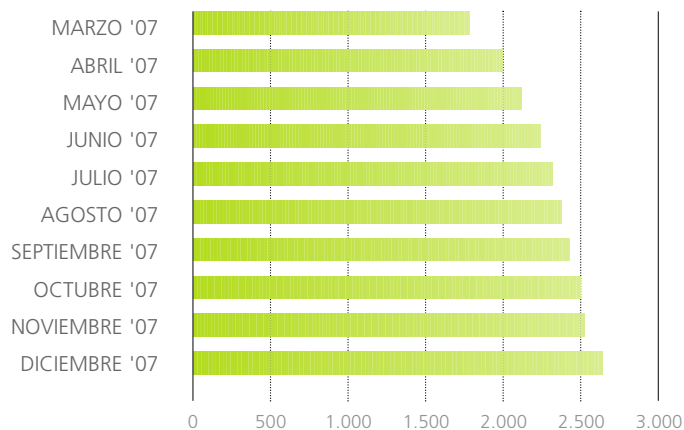


Tabla 5. Gráfica crecimiento puntos de recogida

A 31 de diciembre de 2007, AMBILAMP ha reciclado un total de 920 Tm de lámparas con la siguiente distribución mensual:

MES	Tm recogidas
ENERO	69
FEBRERO	90,5
MARZO	87,1
ABRIL	52,6
MAYO	78,7
JUNIO	57,4
JULIO	40,3
AGOSTO	24,9
SEPTIEMBRE	56,9
OCTUBRE	67
NOVIEMBRE	61
DICIEMBRE	234,5
TOTAL	920

Tabla 6. Toneladas recogidas

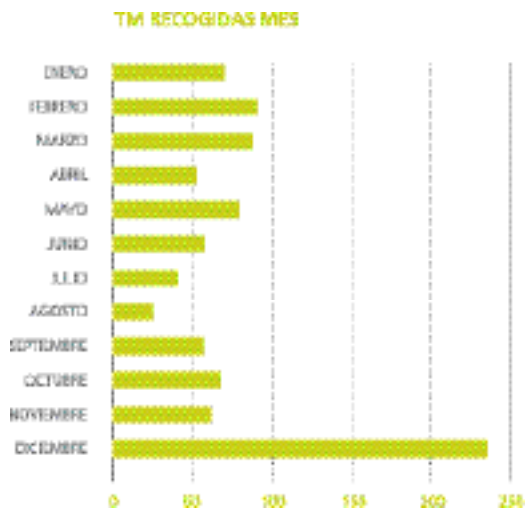


Tabla 7. Gráfica toneladas recogidas

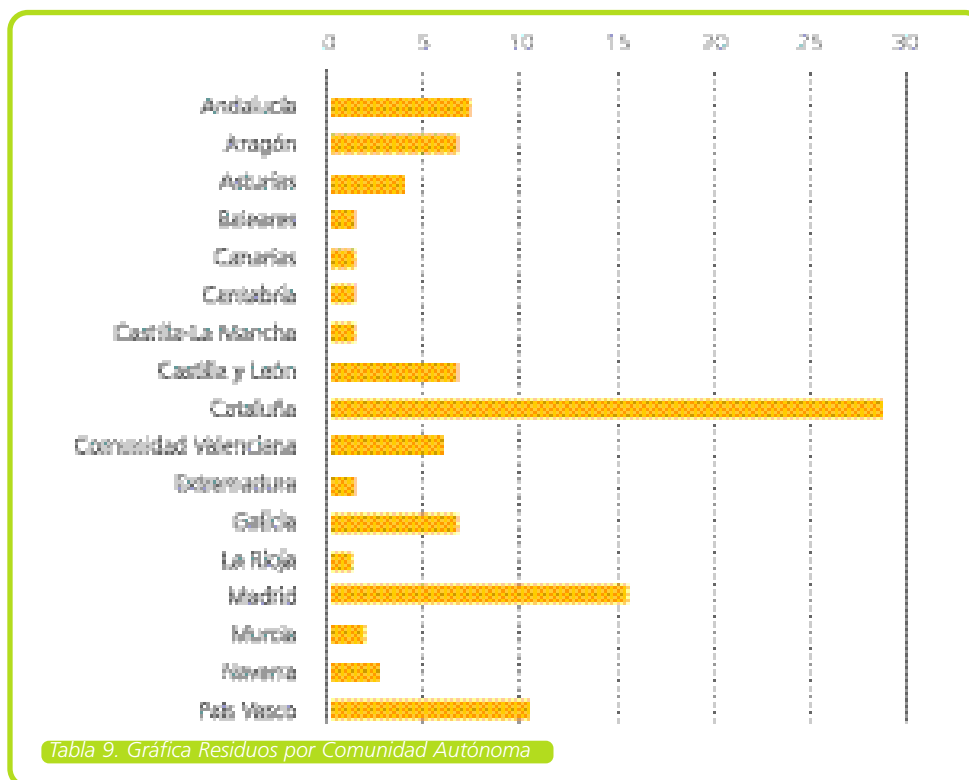
El promedio de días que pasan desde que se realiza la petición de recogida hasta que se produce es de 15,5.

5.2. DISTRIBUCIÓN TERRITORIAL

La distribución de las 920 Tm de residuos de lámparas por Comunidad Autónoma es la siguiente:

CCAA	Kg. Residuos	% por CA
Andalucía	68,1	7,40
Aragón	55,0	5,98
Asturias	31,9	3,47
Baleares	4,7	0,51
Canarias	20,1	2,19
Cantabria	11,6	1,26
Castilla-La Mancha	19,3	2,09
Castilla y León	58,0	6,30
Cataluña	258,8	28,13
Comunidad Valenciana	51,6	5,61
Extremadura	4,3	0,47
Galicia	61,0	6,63
La Rioja	13,4	1,45
Madrid	138,0	15,00
Murcia	12,5	1,35
Navarra	19,2	2,09
País Vasco	92,6	10,06
Total	920,0	100,00

Tabla 8. Residuos por Comunidad Autónoma



5.3. DISTRIBUCIÓN POR CANAL

A 31 de diciembre de 2007, AMBILAMP cuenta con 1.137 puntos de recogida en la Distribución Mayorista Eléctrica, 565 en Usuarios Profesionales, 286 en Grandes Superficies, 261 en Grandes Empresas Instaladoras, 356 en Puntos Limpios y 38 en Otros.

CANAL	PUNTOS
DISTRIBUIDORES MAYORISTAS	1.137
GRANDES USUARIOS	565
GRANDES SUPERFICIES	286
GRANDES INSTALADORES	261
PUNTOS LIMPIOS	356
OTROS	38
TOTAL	2.643

Tabla 10. Puntos de recogida

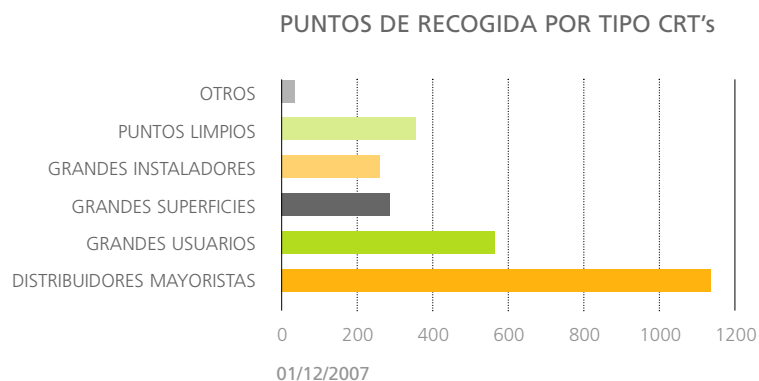


Tabla 11. Gráfica de residuos por canal de recogida

Respecto a las 920 Tm recicladas por AMBILAMP en 2007, su distribución por canal es la siguiente:

CANAL	Peso (Tm)
DISTRIBUIDOR MAYORISTA ELÉCTRICO	493,1
GRAN USUARIO	142,3
GRANDES INSTALADORES	105,6
GRANDES SUPERFICIES	71,6
PUNTOS LIMPIOS	97,3
OTROS	10,1
TOTAL	920

Tabla 12. Toneladas por puntos de recogida

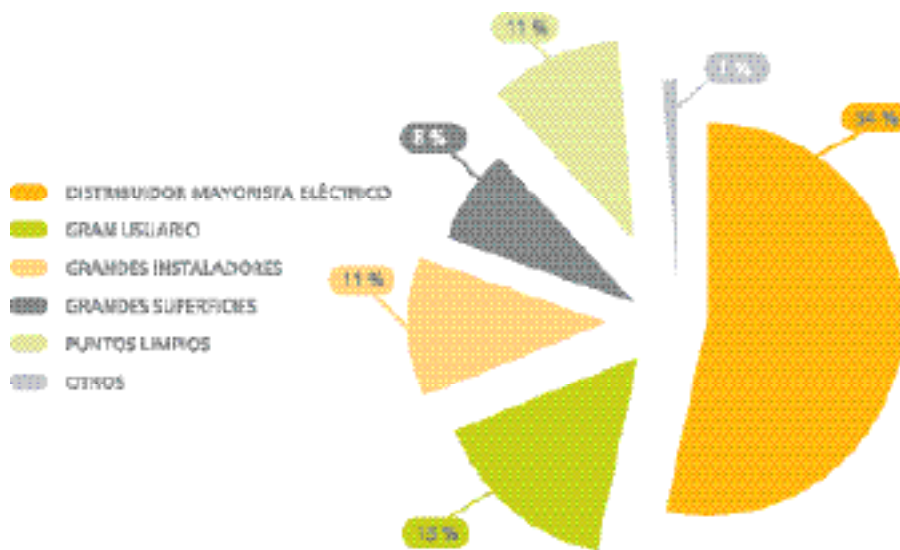
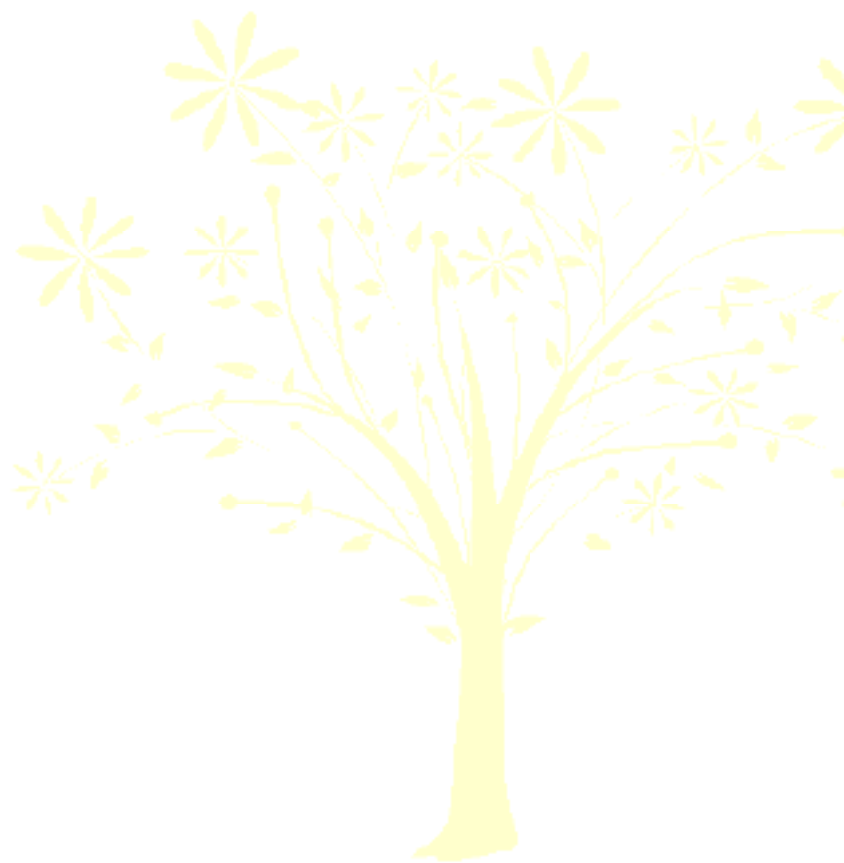


Tabla 13. Gráfica toneladas por punto de recogida





RELACIONES CON LA
ADMINISTRACIÓN

6

6. RELACIONES CON LA ADMINISTRACIÓN

6.1. AUTORIZACIONES EN COMUNIDADES AUTÓNOMAS

La obtención de las distintas autorizaciones en las 17 Comunidades Autónomas y Ceuta y Melilla ha continuado siendo uno de los objetivos prioritarios de la Asociación AMBILAMP durante el año 2007.

A 31 de diciembre de 2007, las Comunidades Autónomas que han emitido su autorización administrativa y que suponen más del 80% de la generación del residuo son las siguientes:

C.A.	TIPO AUTORIZACIÓN	%RESIDUOS
Andalucía	Autorización provisional a la espera de definitiva	16,81%
País Vasco	Autorización provisional a la espera de definitiva	4,83%
Ceuta	Autorización definitiva condicionada	0,16%
Navarra	Autorización definitiva condicionada	1,46%
Galicia	Autorización definitiva condicionada	6,31%
Canarias	Autorización definitiva condicionada	4,47%
Cataluña	Autorización definitiva condicionada	16,45%
Aragón	Autorización definitiva condicionada	3,08%
Valencia	Autorización definitiva condicionada	10,48%
Madrid	Autorización definitiva condicionada	13,41%
Melilla	Autorización definitiva condicionada	0,15%
Castilla-La Mancha	Autorización definitiva	4,33%
Extremadura	Autorización definitiva	2,58%
TOTAL		84,25%

Tabla 14. Autorizaciones Comunidades Autónomas

Esperamos la pronta autorización de Extremadura y Murcia, con lo que quedarían por autorizar las Comunidades Autónomas de Cantabria, Asturias, La Rioja, Baleares y Castilla y León.

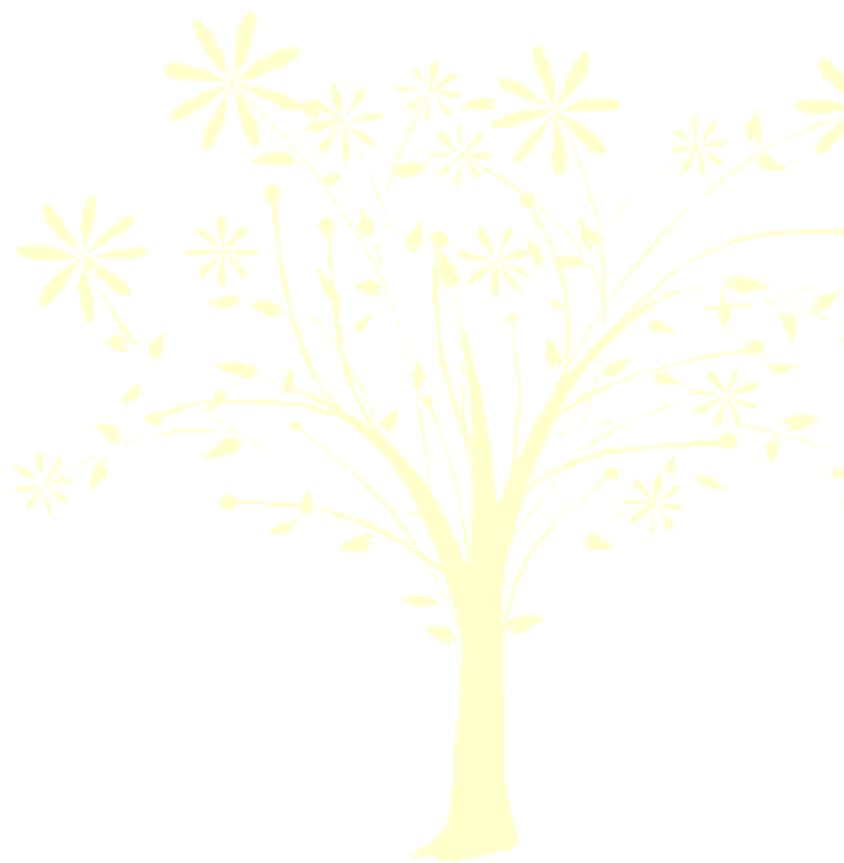
6.2. CONVENIOS MARCO EN COMUNIDADES AUTÓNOMAS

Los Convenios Marco de Colaboración con las Comunidades Autónomas tienen como principal objetivo ordenar la recogida de residuos RAEE, entre los que se encuentran los residuos de lámparas, en sus instalaciones municipales.

A 31 de diciembre de 2007, se han firmado Convenios Marco con las Comunidades Autónomas de Cataluña y Castilla-La Mancha y, AMBILAMP se encuentra en negociaciones con las Comunidades Autónomas de Andalucía, Aragón, Baleares, Canarias, Galicia, Navarra y Valencia.

Los diferentes puntos de conflicto durante las negociaciones han llevado a una situación en la que es necesaria una negociación individualizada con cada una de las Comunidades Autónomas con propuestas de Convenios Alternativos a los presentados por las regiones.







POLÍTICA DE FREE RIDERS

7

7 POLÍTICA DE FREE RIDERS

Entendemos por "Free Rider" toda aquella empresa productora de lámparas que no cumple con las obligaciones de financiación de la gestión de los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (AAE) que pone en el mercado, de acuerdo con lo establecido en el RD RAEE. Esto implica, entre otras cuestiones, que no desarrollen la infraestructura logística necesaria para la recogida, transporte y posterior tratamiento del residuo bien a través de la adhesión a un Sistema Integrado de Gestión con otros productores de AAE o bien creando un sistema de recogida y reciclado propio, si las características del tipo de AAE que comercializa lo permite.

Desafortunadamente, todavía existen algunos productores de lámparas en el mercado español que no están integrados en el SIG gestionado por AMBILAMP ni, en su defecto, cuentan con un sistema de recogida y reciclado propios. Esto implica que, al no repercutir el coste de gestión ambiental de esos residuos en el precio de las lámparas que comercializan, participan en el mercado en condiciones de desigualdad perjudiciales para aquellos productores que si cumplen con el Real Decreto RAEE. Caso aún peor sería el de empresas que cobrando el mencionado coste, no lo revirtieran a un sistema colectivo o individual de recogida y reciclado de estos residuos.

AMBILAMP entiende que es objetivo prioritario de esta Asociación, aparte de crear la infraestructura necesaria para la recogida y tratamiento de los residuos de lámparas, proteger los intereses comerciales y legales de sus productores adheridos frente a la amenaza comercial de estos productores "free riders".

A este respecto, desde mediados del año 2007, AMBILAMP tiene puesto en marcha todo un "Plan de lucha contra los Free Riders". Dicho plan tiene como objetivo principal localizar a estos productores y legalizar su situación actual, involucrando a todos los agentes que pueden intervenir en el proceso de su identificación: Productores, Distribuidores, Instaladores Eléctricos y Administraciones Públicas.

Las acciones más relevantes llevadas a cabo por AMBILAMP para desarrollar las fases del Plan son las siguientes:

a) Elaboración de una base de datos de productores sospechosos de ser Free Riders en el mercado español.

Estos registros son alimentados por la información que AMBILAMP ha ido recabando a lo largo de sus tres años de trayectoria profesional y también por información facilitada por los productores adheridos a nuestro sistema.

b) Contratación de un comercial dedicado exclusivamente a la detección de Free Riders en el mercado español.

Se trata de una persona con experiencia y conocimiento sobre todos los agentes implicados en el proceso de venta de lámparas (productores, importadores y canal distribución). Dicho representante contará con buena relación con todos estos agentes y la administra-

ción y una dedicación exclusiva a su cometido. Este profesional tendrá como cometido principal, analizar si los productores identificados por AMBILAMP como Free Riders lo son o no. Este cometido lo llevarán a cabo recabando tanta información documental como sea necesaria para su posterior traslado a la Administración.

c) Firma de un Convenio de Colaboración con la Fundación para el Fomento de la Innovación Industrial (F2I2).

A través de esta colaboración, la Fundación, perteneciente al Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, y administración responsable en la puesta en marcha del Registro REI RAEE, colabora con AMBILAMP en la búsqueda de Free Riders en el mercado español. De este modo, durante los meses de septiembre y octubre, mediante requerimientos administrativos, ha solicitado de un número de productores sospechosos que aclaren su situación en relación a la normativa RAEE.

d) Colaboración con las Comunidades de Cataluña y Castilla-La Mancha. Dado que a lo largo de 2007 se han firmado Convenios de Colaboración para la recogida de residuos de lámparas desde sus instalaciones municipales como estas dos regiones, se ha intensificado la ayuda de ambas Administraciones en la detección de Free Riders. Así, durante los meses de octubre y noviembre, se ha requerido administrativamente a un número de productores sospechosos con sede social en estas Comunidades, para aclarar su situación y proceder a la adhesión, y posterior regulación económica. Esta operación sigue abierta ya que continúan llegando nuevos datos sobre la existencia de productores sospechosos.



e) Sensibilización de la fuerza de ventas de los productores adheridos. A tal efecto, se han mantenido reuniones con las Fuerzas de Ventas de Osram, Philips y GE como fuente de localización de Free Riders. Igualmente, en cada una de estas empresas se ha designado un interlocutor único que comunica a AMBILAMP las irregularidades que sus comerciales detectan en el mercado. Hacemos extensible esta invitación a otros productores que deseen sensibilizar a sus fuerzas de ventas sobre este tema a lo largo de este año 2008.

Estas acciones realizadas han dado como resultado, en primer lugar, la aclaración de la situación legal de determinados productores sospechosos, y en segundo lugar, la adhesión a AMBILAMP de 11 nuevos productores en el periodo comprendido entre octubre-noviembre de 2007.





COMUNICACIÓN

88

8. COMUNICACIÓN

La evolución natural de AMBILAMP. apuntaba hacia el fortalecimiento del área de comunicación de cara a afrontar uno de los principales desafíos de la organización a medio y largo plazo: dotarse del equipo interno y externo necesario para emprender una compleja tarea de sensibilización, incentivación y persuasión de los diferentes públicos objetivos a los que se dirige AMBILAMP.

La primera fase, determinación y contratación del equipo interno necesario para planificar y ejecutar el Plan de Marketing y Comunicación, se llevó a término con la incorporación de David Horcajada, con el cargo de Director de Comunicación.

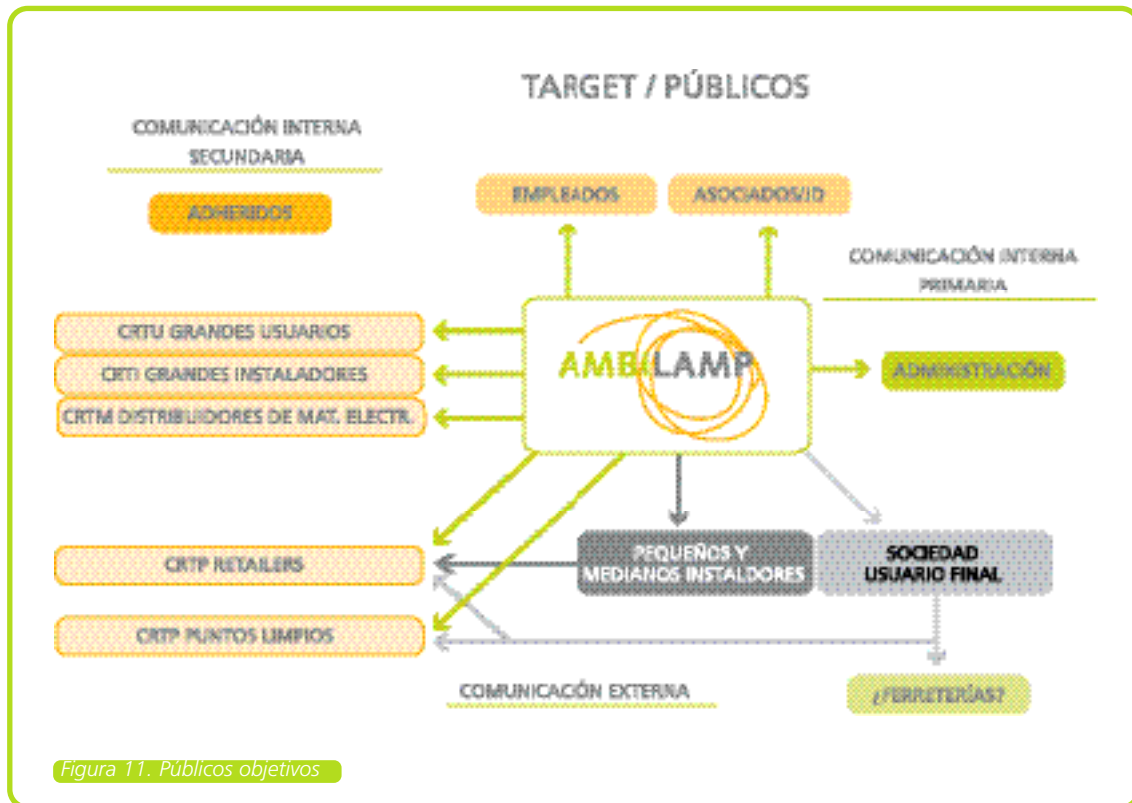
Tras un proceso de análisis de situación, la Dirección de Comunicación presenta una Estrategia de Comunicación a dos años vista con los siguientes objetivos:

8.1 OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN

- 1.- Diseñar y transmitir una imagen Corporativa coherente y positiva en todos los canales externos de AMBILAMP.
- 2.- Motivar e incentivar, con el fin de crear hábito de reciclado de lámparas, a instaladores medios y pequeños.
- 3.- Fidelizar a los adheridos existentes y captación de nuevos adheridos.
- 4.- Involucrar a los CRTM y otros CRT's en el reciclado de lámparas.
- 5.- Transmitir a las Administraciones Públicas la imagen de SIG único y especializado.
- 6.- Involucrar al canal de distribución de lámparas y a los puntos limpios en la recogida doméstica.

- 7.- Motivar e incentivar al usuario final (target doméstico) a reciclar lámparas utilizando los canales disponibles.
- 8.- Formar a los distintos agentes para garantizar una adecuada recolección de las lámparas.

El esquema de públicos objetivos enunciados en el punto anterior es el siguiente:



Para dotarse del apoyo externo necesario para la ejecución de la estrategia se opta por buscar una agencia de publicidad capaz de ofrecer a AMBILAMP una dedicación prácticamente exclusiva, para lo que se convoca un concurso restringido a tres agencias, tras solicitar a los miembros de la Junta posibles candidatos.

La agencia seleccionada, Ginfizz & Gibson Comunicación, comienza a operar como departamento de Comunicación y Publicidad externo de AMBILAMP en régimen no exclusivo con un contrato de un año, lo que faculta a la Dirección de Comunicación a tomar las iniciativas que considere oportunas a la hora de requerir y contratar servicios de marketing y comunicación adicionales.

8.2 PLAN DE COMUNICACIÓN EJECUTADO EN 2007

Tras el pertinente análisis de situación se identifican las siguientes necesidades, y se articulan las correspondientes acciones:

8.2.1 NECESIDADES CORPORATIVAS:

- ▶ Unificación de identidad corporativa básica
 - Papelería
 - Identidad corporativa offline y online
 - Plantillas para presentaciones
 - Dossier Ambilamp



8.2.1 MATERIAL PROMOCIONAL

- ▶ Merchandising textil: camisetas, gorras...
- ▶ Merchandising tecnológico: memorias USB
- ▶ Otros: bolígrafos, libretas, urna con caramelos...



8.2.2 ACCIONES A LOS PÚBLICOS OBJETIVOS

- ▶ Productores:
 - Kit de Bienvenida
 - Boletín AMBILAMP
- ▶ Instaladores:
 - Kit de Bienvenida



■ *Doble acción de investigación:* encuesta online a través de Voltimum y encuesta telefónica a través de Actions Data. Ambas acciones han supuesto una fuente de información para futuras acciones de comunicación

■ Acuerdo con VOLTIMUM, el principal portal de internet, español y europeo, dirigido a instaladores eléctricos, por el cual AMBILAMP cuenta con una presencia destacada en el website

- Video documental. Presentado en el Congreso de FENIE en el pasado mes de septiembre

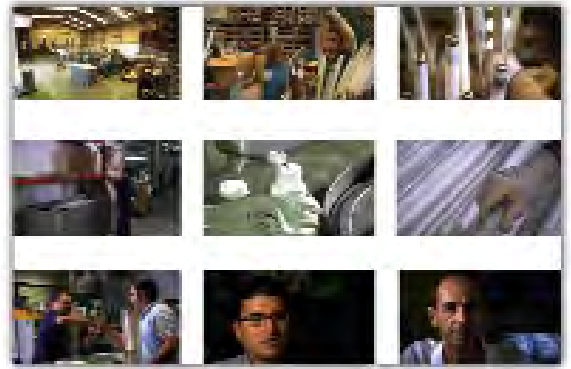


Figura 12. Fotogramas video documental

8.2.4 EVENTOS

- ▶ Congreso FENIE
 - Copatrocinio
 - Stand
 - Regalos promocionales
 - Encuesta a asistentes
- ▶ Conferencias RELEC FENIE
 - Copatrocinio
 - Ponencia
 - Regalos promocionales
- ▶ Otros
 - Ciclos de conferencias divulgativas por toda España



Foto 5. Stand AMBILAMP en Congreso Fenie

8.2.5 MEDIOS DE COMUNICACIÓN ONLINE

- ▶ Aplicación informática de búsqueda de puntos de recogida
 - Localizador basado en tecnología Google Maps

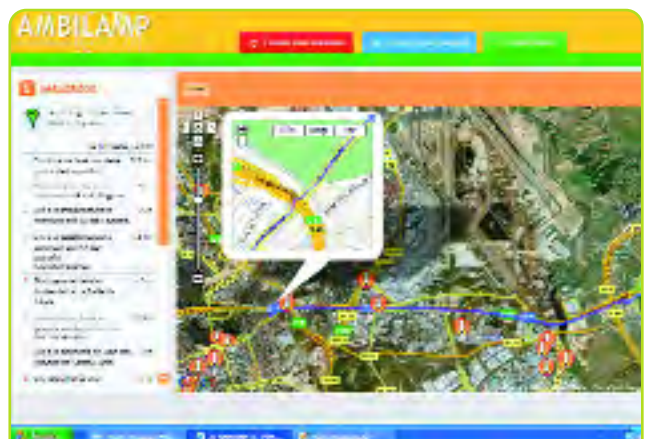


Figura 13. Buscador Puntos de recogida

8.2.6 MEDIOS DE COMUNICACIÓN ESPECIALIZADOS

- ▶ Campaña de publicidad en portadas, dobles páginas y páginas de prensa en todas las revistas especializadas.
- ▶ Campaña de notas de prensa, secciones, columnas y artículos de fondo y monográficos en los mismos medios.



Foto 5. Doble página revistas especializadas

8.2.7 GRANDES SUPERFICIES

- ▶ Contenedores personalizados con la imagen de cada operador para ofrecer a sus clientes la posibilidad de entregar residuos en su centro comercial
- ▶ Apoyo de comunicación en forma de folletos y cartelería



Figura 14. Contenedores grandes superficies





VALORACIÓN DE LOS CLIENTES

9

9 VALORACIÓN DE LOS CLIENTES

Durante el mes de junio de 2007, se llevaron a cabo una serie de visitas personales a todos los Distribuidores Mayoristas Eléctricos que contaban con contenedores de AMBILAMP para la recogida de residuos de lámparas (más de 1.100).

El objetivo de la visita era informarles sobre el funcionamiento del proceso de recogida, el correcto montaje del contenedor, el nuevo sistema informático de petición de recogida y resolver todas las dudas y sugerencias.

Como parte de la visita se llevaba a cabo una encuesta sobre diferentes temas relativos a la actividad de AMBILAMP y el entrevistador valoraba diferentes aspectos del proceso de recogida. Los resultados arrojados por dicha encuesta son muy positivos en algunos aspectos, aunque por supuesto hay grandes campos de mejora. La encuesta fue respondida por casi 900 encargados de Centros Distribuidores Mayoristas Eléctricos.

Para empezar, se pedía al encuestado que valorara la actividad de AMBILAMP de forma global. En este campo los resultados obtenidos son muy positivos con una nota global en el territorio español de 7,44 sobre 10. Por CC.AA. sólo Cataluña y Aragón nos daban notas por debajo del 5 (estando ambas en torno al 4). La opinión general era que tras unos inicios complicados (como corresponde al inicio a cualquier sistema de este tipo) la situación a día de hoy era bastante aceptable.

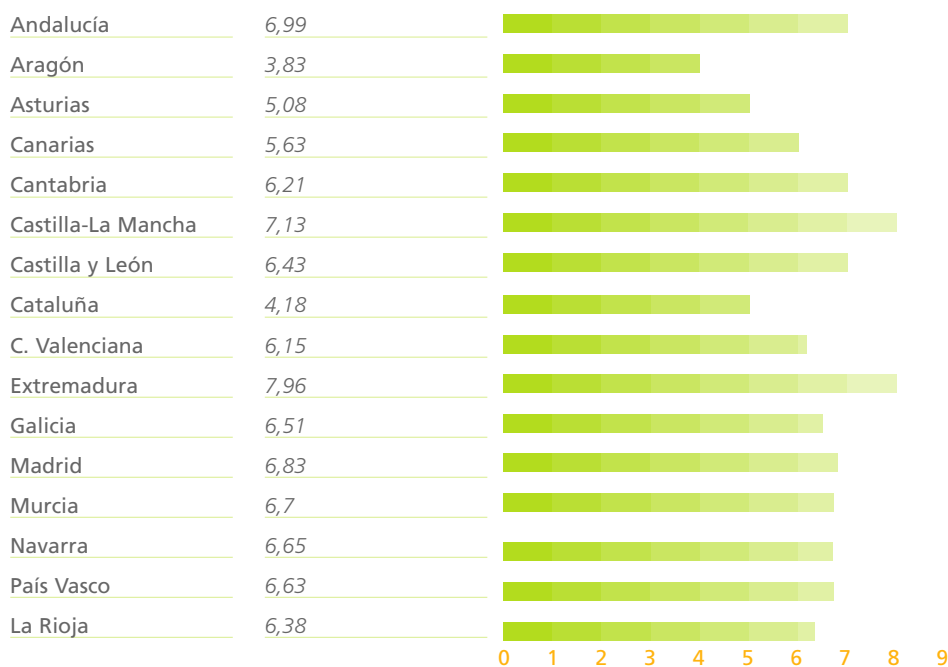


Tabla 15. Nota media de calificación de AMBILAMP por CCAA.

Cuando se les preguntaba sobre aspectos a mejorar, un 20% de los encuestados se quejaba de los plazos de recogida y la demora que a veces conllevan (situación achacable a la burocracia inherente al transporte de residuos peligrosos y que obliga a AMBILAMP a solicitar autorización al ministerio para cualquier traslado de los contenedores), un 17% demandaba más información y publicidad y un 9% encontraba el contenedor de recogida demasiado grande.

Por otro lado, al pedirles opciones de mejora, nuevamente eran estos tres aspectos los más comentados, pidiendo un 15% de los encuestados un plazo de recogida más corto, un 15% más publicidad e información y un 7% un contenedor más pequeño. Como conclusión, podemos decir que este tipo de experiencias son muy positivas ya que permiten detectar los aspectos a mejorar y tomar las medidas oportunas para que se produzca esa mejora.

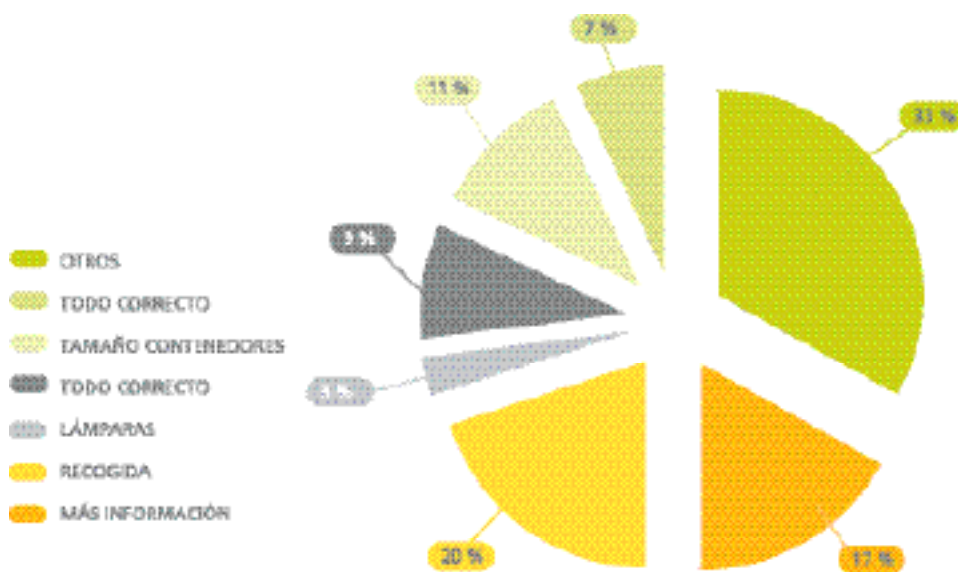
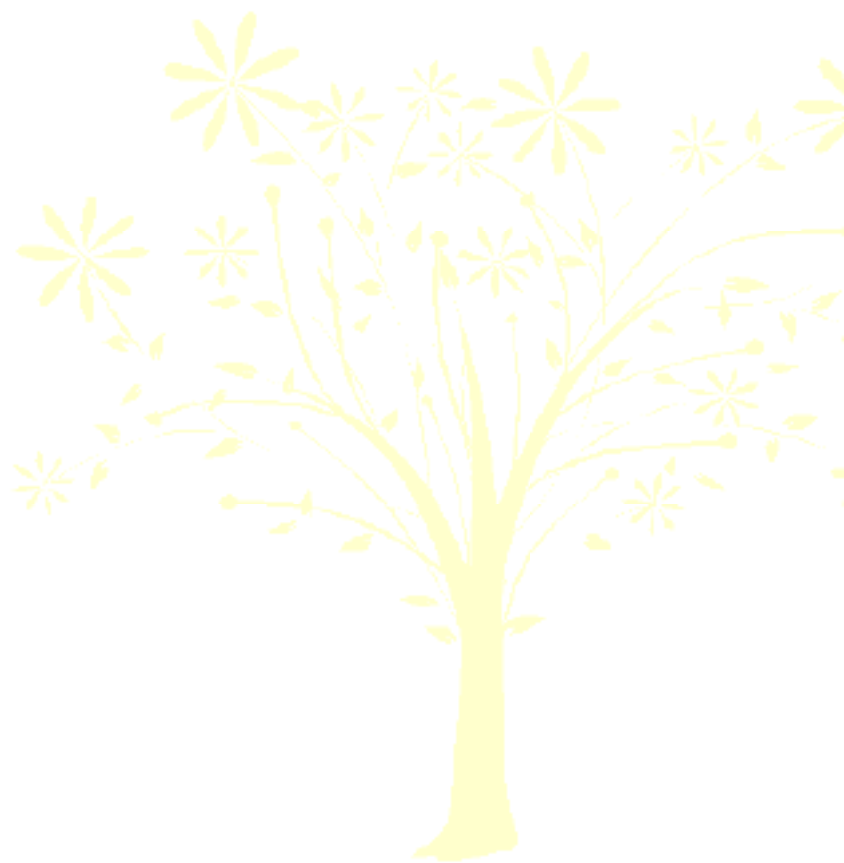


Tabla 16. Observaciones de Mejora





RESPONSABILIDAD SOCIAL
CORPORATIVA

OH

10 RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

AMBILAMP como SIG ha de mantener un adecuado equilibrio entre la eficiencia en todos sus procesos que garantice una gestión económica impecable y la responsabilidad social que como SIG de Residuos tiene con la sociedad. AMBILAMP ha de poseer una cierta visión de compromiso social, en este caso con los temas relativos al cuidado del medio ambiente.

Desde este punto de vista y durante 2007, AMBILAMP ha implantado dos políticas financieras principalmente.

1) Por un lado, AMBILAMP ha trasladado la mayor parte de sus fondos desde Entidades Bancarias a Cajas de Ahorros debido al compromiso legal que tienen estas entidades de dedicar un 33% de sus beneficios a obra social.

2) Por otro, AMBILAMP ha decidido, en Junta Directiva, que los intereses devengados por las inversiones financieras y los saldos de cuenta de AMBILAMP (descontada la tasa de inflación para mantener el valor del dinero) han de dedicarse a Actividades y Fines Sociales, para lo cual se constituirá en 2008 un Comité abierto a los Adheridos que decidirá el destino de estos fondos.



COORDINACIÓN INTERNACIONAL



11 COORDINACIÓN INTERNACIONAL

Dentro del Marco del ELC (European Lighting Companies Federation), AMBILAMP está en continuo contacto con los diferentes SIGs de lámparas que operan en los distintos países de la Unión Europea donde es de aplicación la Directiva RAEE.



Durante los días 20 y 21 de diciembre de 2007, tuvo lugar en Roma la reunión anual de los Sistemas Integrados de Gestión de residuos de lámparas de la Unión Europea. Entre los temas que se debatieron en estas jornadas destacan la revisión de la Directiva de gestión de residuos, la financiación y distintas acciones de marketing a compartir entre los SIGs de residuos de lámparas europeos, agrupados en el marco del ELC.



C/ Santiago de Compostela 94, 3º A-D

28035 Madrid

Telf. 91 571 68 14 . Fax 91 570 00 03

comunicacion@ambilamp.com

