



REPORT DI SOSTENIBILITA' 2018



4

21 tonnellate
di rifiuti smaltiti

Progetto Rivending
riciclare è la soluzione più green

+51%
di distributori automatici
in classe A/A+/A++

Ambiente e qualità

4.1 Politica ambientale

Negli ultimi anni le tematiche riguardanti la salvaguardia dell'ambiente sono entrate a far parte della strategia e della politica di Miami Ristoro.

L'attenzione verso il Pianeta, mantenendo standard qualitativi alti, rappresenta una delle sfide più impegnative per il mondo del Vending.

L'impegno di Miami Ristoro si concentra principalmente in queste azioni:

- ▶ **Monitoraggio e miglioramento dell'organizzazione interna per ridurre l'impatto ambientale e i rischi legati alla propria attività**
- ▶ **Utilizzo delle migliori tecnologie per ridurre l'impatto della propria attività**
- ▶ **Controllo delle politiche ambientali dei propri fornitori**

In particolare il settore, deve fare i conti con le emissioni prodotte dall'utilizzo dei mezzi di trasporto, con i consumi di energia dei distributori automatici e con il cambiamento significativo, che è quello relativo alla riduzione della plastica.

L'analisi dei rischi legati allo svolgimento della propria attività ha portato Miami Ristoro a cambiare la propria visione strategica e a sviluppare nuovi obiettivi, che tengano in considerazione la connessione esistente fra le attività, l'ambiente e la comunità.

L'impegno di tutto il personale ha fatto sì che Miami Ristoro non ricevesse, nel corso del triennio considerato, alcun tipo di sanzione inerente la responsabilità ambientale e di non conformità a leggi o regolamenti. Né ha avuto rimostranze in materia di impatto sulla società

4.1.1

I consumi

Miami Ristoro, in un'ottica di trasparenza con i propri stakeholder, già nel Report dell'anno scorso, ha introdotto nell'analisi dei consumi, anche quelli relativi alle materie prime per la preparazione delle bevande calde e dei prodotti alimentari già confezionati.

Miami Ristoro acquista i prodotti di base per l'erogazione di bevande calde e distribuisce

un'ampia gamma di alimenti già confezionati direttamente dal produttore.

Nel 2018 possiamo vedere un aumento della maggior parte dei prodotti acquistati, dovuti all'aumento dei clienti. Da evidenziare, in particolare, l'ingresso dello zucchero di canna in kg e l'aumento dei prodotti freschi come panini e piatti pronti.

materie prime

Consumi materie prime per la preparazione delle bevande calde

	2016	2017	2018
Zucchero in kg	22.152	21.300	23.807
Caffè in grani in kg	18.901	22.920	27.043
Caffè e preparati per bevande calde in capsula n°	3.921.611	3.370.779	3.408.375
Cioccolata in kg	6.052	5.544	5.695
Ginseng in kg	1.408	1.644	1.959
Orzo in kg	172	169	148
Zucchero in bustine n°	1.251.851	1.114.150	1.124.250
The in kg	7.397	7.297	7.309
Camomilla in kg	122	274	123
Latte in kg	4.923	4.740	4.795
Zucchero bustine di canna n° pezzi	0	30.700	42.060
Zucchero in kg canna	0	0	150
Bustine the n° pezzi		3.759	3.694

Consumi materie prime in prodotti alimentari già confezionati

	2016	2017	2018
Acqua n° bottiglie	1.155.513	1.278.471	1.444.512
Bevande in brik e PET n° pezzi	194.682	210.571	260.421
Bevande in lattina n° pezzi	130.796	143.661	179.093
Snack salati n° pezzi	338.959	398.730	401.430
Snack dolci n° pezzi	521.007	520.845	700.289
Arance in kg	361	252	108
Frutta/yogurt n° pezzi	16.360	8.790	7.162
Panini/tramezzini/piatti pronti n° pezzi	26.979	23.096	41.172

I consumi di carta e plastica fanno riferimento sia alle materie prime consumate all'interno dell'azienda sia a quelle impiegate sotto forma di imballaggi dai produttori per confezionare la merce presente all'interno dei distributori.

Anche per il 2018 si riconferma il trend degli ultimi 2 anni per quanto riguarda il consumo di carta e cartone, in leggero ma costante aumento, dovuto alla scelta responsabile, da parte di Miami Ristoro, di prediligere fornitori che utilizzano imballaggi ecosostenibili.

Rispetto al consumo di plastica evidenziamo una

diminuzione nel 2018, che dipende in parte dalla scelta di fornitori, come spiegato precedentemente e in parte dall'installazione di due colonnine a rete idrica per la distribuzione d'acqua in sede.

I consumi d'acqua fanno riferimento all'utilizzo fatto in azienda della risorsa da parte dei dipendenti per tutte le attività di manutenzione e lavaggio dei distributori, oltre che per le loro normali necessità individuali.

La fornitura avviene attraverso il servizio idrico pubblico.

Consumo materie prime

	2016	2017	2018
Imballaggi di plastica	3.260 kg	5.000 kg	3.880 kg
Imballaggi di carta e cartone	12.780 kg	13.280 kg	14.240 kg
Acqua	239 mc	247 mc	249 mc

Miami Ristoro rendiconta ogni anno i consumi di energia elettrica, che comprendono anche i consumi di riscaldamento, perché si tratta di un impianto Inverter elettrico.

L'aumento del consumo nel 2018 dipende in parte

dall'acquisto di 2 nuovi furgoni per il trasporto dei prodotti, che di notte sono collegati alla corrente, per ricaricare la cella frigorifera.

Consumi energia in kWh

	2016	2017	2018
Energia elettrica	79.335	82.056	93.516

Nel 2018 Miami Ristoro non ha aumentato il numero di automezzi, ma ha provveduto ad eliminare il mezzo in classe euro2, quattro automezzi in classe euro4 e ad acquistare 4 nuovi automezzi in classe euro 6B, nell'ottica di ridurre le emissioni di Co2, provenienti dalla combustione del gasolio.

L'aumento di km percorsi e di conseguenza di emissioni di Co2 prodotte è correlato all'aumento dei clienti e quindi a un più ampio raggio d'azione degli automezzi necessari agli ARD (addetti rifornimento distributore).

Classe ecologica automezzi 2018

Classe	N. automezzi
EURO 2	0
EURO 3	0
EURO 4	6
EURO 5	1
EURO 5A	1
EURO 5B	7
EURO 6B	9
TOTALE	24

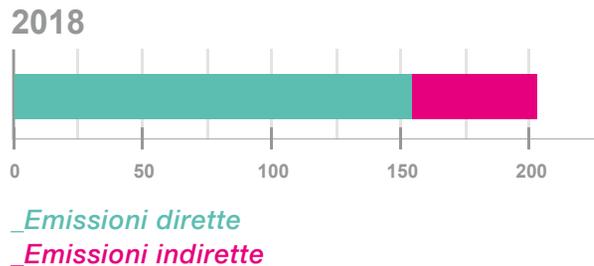
Consumi carburante 2018

Tipologia	Litri consumati	Km percorsi	Tonnellate di Co2
Diesel	63.417	646.854	166,51

Miami Ristoro si impegna inoltre a quantificare le emissioni di anidride carbonica dovute allo svolgimento delle sue attività, così da definire al meglio gli obiettivi di riduzione anno dopo anno. Le emissioni sono suddivise in:

- ▶ *Emissioni dirette, derivanti dal consumo di combustibili per il funzionamento degli automezzi del parco auto aziendale*
- ▶ *Emissioni indirette, derivanti dall'attività aziendale, ma generate da fonti non di proprietà, ovvero i consumi di energia elettrica, che comprendono anche il riscaldamento.*

Come evidenziato dal grafico sottostante sono le emissioni dirette, quindi i consumi delle autovetture necessarie allo svolgimento dell'attività dell'azienda, a generare la parte più cospicua di emissioni di Co2.



4.1.2 Smaltimento rifiuti

Miami Ristoro, in linea con una visione rispettosa dell'ambiente, si impegna ad avere una corretta gestione dei rifiuti, sensibilizzando tutto il personale e implementando il processo di smaltimento, riducendo così l'impatto che la propria attività ha sul territorio e sull'ambiente.

Il personale è costantemente aggiornato sulle nuove procedure da seguire in materia di smaltimento e tutti gli uffici sono dotati di punti

di raccolta di diversi materiali (plastica, carta, cartucce e toner, pile, ricambi, metalli misti e componenti da rottamare).

Miami Ristoro produce rifiuti principalmente in relazione all'attività di gestione del magazzino e degli uffici, per un totale di circa 21 tonnellate di rifiuti nel 2018.

Smaltimento rifiuti in kg

	2016	2017	2018
Imballaggi di carta e cartone	12.780	13.280	14.240
Imballaggi di plastica	3.260	5.000	3.880
Ferro e acciaio	2.120	2.073	
Imballaggi metallici	210		
Scarti inutilizzabili per il consumo o la trasformazione	973	300	
Toner per stampanti esauriti	34	15	10
Rifiuti non specificati altrimenti	290	525	
Componenti rimossi da apparecchiature fuori uso	1.830	1.800	3.100

Come già evidenziato nel paragrafo dedicato ai consumi, quest'anno sono aumentati i consumi di carta e diminuiti quelli di plastica, perché Miami Ristoro ha introdotto in ufficio due distributori di acqua a rete idrica e di conseguenza non vengono più consumate le bottigliette.

Paragonando i dati di smaltimento di plastica e carta, con quelli dei consumi che l'azienda ha fatto di queste stesse risorse, si evidenzia che Miami Ristoro ha smaltito correttamente tutto il materiale utilizzato.

Grazie all'accurata gestione dei rifiuti e al corretto smaltimento di tutti i componenti si è riusciti ad azzerare la voce "scarti inutilizzabili per il consumo o la trasformazione"

Miami Ristoro non produce scarti pericolosi, secondo la classificazione della convenzione di Basilea.

Anche i toner sono diminuiti, perché dall'anno scorso sono state eliminate le stampanti personali nei singoli uffici, sostituite con due macchine multiuso preimpostate sulle funzioni di stampa in b/n e fronte/retro, che usano esclusivamente carta riciclata.

Dall'anno scorso Miami Ristoro rendiconta anche le informazioni relative allo smaltimento degli imballaggi dei prodotti smaltiti direttamente dal cliente, per dare un quadro più completo dell'impatto ambientale dell'attività dell'azienda.

Rifiuti

Rifiuti prodotti a seguito della somministrazione di bevande calde in tonnellate (eliminati a cura del cliente)

Plastica da bicchieri e palette	24,585
Plastica da bicchieri Hybrid	0,55
Plastica da capsule caffè e altre bevande	3,41
Bicchieri poliaccoppiati carta-PE	0,4

Rifiuti prodotti a seguito della vendita di bevande e alimenti confezionati, in tonnellate (eliminati a cura del cliente)

Plastica da bottiglie PET	30,65
Alluminio da lattine (ALU)	2,33
Poliaccoppiati (BRIK)	1,46

4.2

Altre attività di impatto ambientale

Miami Ristoro da sempre favorisce attività di responsabilità ambientale e di sensibilizzazione presso i propri clienti, dando loro l'opportunità di scegliere la soluzione sostenibile migliore per le proprie necessità.

4.2.1 Rivending



Come anticipato all'inizio del capitolo una delle sfide più impegnative che il settore del Vending sta affrontando nell'ultimo periodo è quella relativa alla riduzione della plastica.

Nel Vending ogni anno vengono utilizzati circa 5.000.000.000 di bicchierini di plastica.

Oltre il 50% delle stoviglie in plastica vendute in Europa sono *Made in Italy*: metterle al bando danneggerebbe soprattutto l'industria italiana che assicura molti posti di lavoro. Il solo settore della Distribuzione automatica occupa più di 30.000 addetti.

La nuova direttiva europea ha generato un susseguirsi di informazioni sbagliate, che spesso hanno dato vita a soluzioni impraticabili nella realtà.

La direttiva europea sui prodotti monouso in plastica prevede che:

- ▶ **Dal 2026 ci sia una riduzione pari a circa il 25% del consumo di bicchieri di plastica**
- ▶ **Le bottigliette di plastica siano costituite per il 35% di plastica riciclata entro il 2025 e dal 90% entro il 2029**

Le soluzioni definite green oggi in commercio (bicchiere di carta e bicchiere compostabile) non sono

“sostenibili” sui grandi numeri, perché oggi nessun produttore al mondo è in grado di raggiungere i livelli di produzione dei bicchieri di plastica e soprattutto gli enti che, nei comuni, si occupano della raccolta rifiuti, potrebbero non effettuare il ritiro, perché l'ingente massa di organico generata dai bicchieri potrebbe compromettere la qualità del rifiuto umido.

Riciclare è la soluzione più green e sostenibile.

La vera sfida per mettere in atto un cambiamento a livello globale sull'ambiente è RICICLARE.

TUTTI devono contribuire ogni giorno, nella propria quotidianità, nei propri ambiti di lavoro, di svago, in famiglia per aumentare sempre più la percentuale di prodotto riciclato.

Le aziende della filiera sono già da oggi pronte a promuovere e aumentare l'impiego di materiali provenienti da circuiti di riciclo senza che ciò incida la qualità dei prodotti e la sicurezza dei consumatori.

Miami Ristoro, grazie al consorzio Coven, ha aderito al progetto Rivending, un ciclo di recupero e riciclo di bicchieri in plastica per distributori automatici, conforme alle richieste dell'Unione Europea, secondo i principi dell'economia circolare.

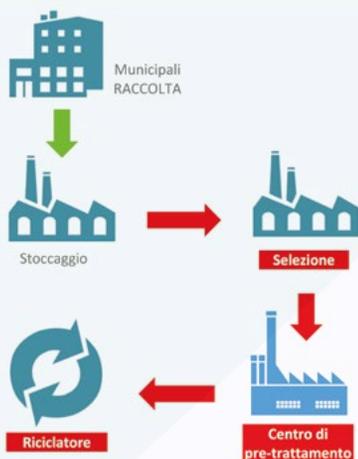
Accanto al distributore automatico viene posizionato un contenitore speciale. Il contenitore ha al suo interno dei tubi che consentono di impilare i bicchierini in modo da ottimizzare gli spazi. Bicchierini e palette del vending sono entrambi realizzati in un monoprodotto plastico (il polistirolo compatto) e, se raccolti separatamente per evitare contaminazioni, sono facilmente lavabili perché sono sporchi unicamente di residui di caffè, latte, tè o bevande similari.

Il progetto Rivending:

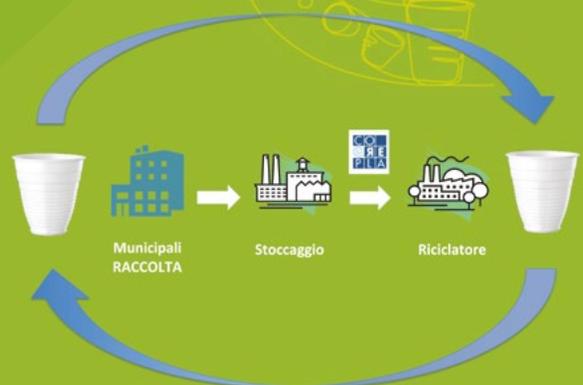
- ▶ *Evita lo spreco di materiale di altissima qualità*
- ▶ *Riduce la quantità di rifiuti plastici nell'ambiente*
- ▶ *Trasforma i bicchieri vending in plastica da monouso a bene durevole*
- ▶ *Azzerà i costi di trasporto perché utilizza la municipalizzata*
- ▶ *Evita i processi di selezione della plastica*

Il 2018 è stato un anno di definizione dei dettagli del progetto, i primi clienti potranno usufruire di questo servizio dall'anno prossimo.

La Raccolta Della Plastica Oggi



La Raccolta dei Bicchieri/Palette con il Modello Rivending



4.2.2

Prodotti sostenibili forniti ai clienti

Miami Ristoro, nell'ottica di promuovere il concetto di riciclo e sensibilizzare i propri clienti e consumatori, offre la possibilità di inserire all'interno dei distributori automatici prodotti biodegradabili ed ecosostenibili.

Per esempio utilizza le bottigliette d'acqua *Easy Green* di San Benedetto, prodotte con il 50% di plastica rigenerata R-PET (PET rigenerato con processo di raccolta e riciclo).

Sono inoltre realizzate con una riduzione del 17,5% delle emissioni di CO2 equivalente nel corso dell'intero ciclo di vita del prodotto e San Benedetto compensa il 100% delle emissioni di CO2 equivalente, mediante il finanziamento di progetti di tutela ambientale.

Dall'anno scorso sono stati inseriti in assortimento anche i bicchieri in carta, biologici costituiti da carta proveniente da foreste certificate FSC, rivestita internamente da un film in PLA (acido poliattico), sostanza che deriva dal mais, biodegradabile e compostabile al 100%.

Come si evince dalla tabella sottostante i bicchieri in carta sono in costante aumento, così come i contenitori per la raccolta differenziata.

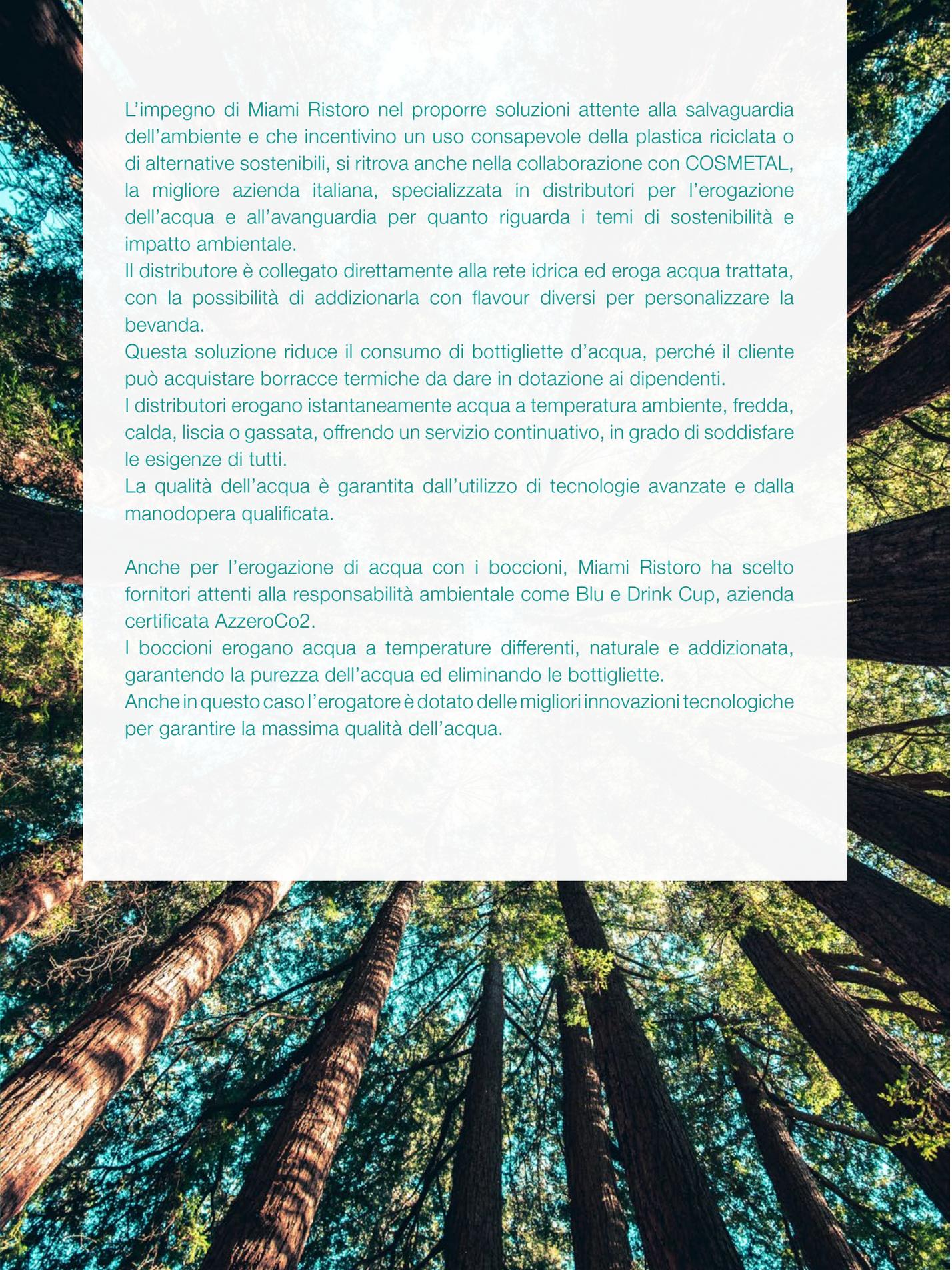
Anche i bicchieri Hybrid, dopo una diminuzione nel 2017 dovuta al trend dei bicchieri di carta, hanno ripreso ad aumentare, proprio in virtù della logica di riciclo della plastica.

Miami Ristoro infatti dà ai propri clienti la possibilità di installare contenitori e compattatori per la raccolta differenziata, che permettono al cliente di ridurre:

- ▶ *Il volume dei rifiuti prodotti fino al 90%*
- ▶ *Il costo relativo allo svuotamento dei contenitori e al successivo trasporto dei rifiuti*
- ▶ *Le emissioni di co2 dovute alla movimentazione dei camion porta rifiuti*

materie fornite dai distributori

	2016	2017	2018
Bicchieri Hybrid	304.400	196.207	200.506
Contenitori raccolta differenziata	59	65	75
Bicchieri di carta	0	44.522	55.920



L'impegno di Miami Ristoro nel proporre soluzioni attente alla salvaguardia dell'ambiente e che incentivino un uso consapevole della plastica riciclata o di alternative sostenibili, si ritrova anche nella collaborazione con COSMETAL, la migliore azienda italiana, specializzata in distributori per l'erogazione dell'acqua e all'avanguardia per quanto riguarda i temi di sostenibilità e impatto ambientale.

Il distributore è collegato direttamente alla rete idrica ed eroga acqua trattata, con la possibilità di addizionala con flavour diversi per personalizzare la bevanda.

Questa soluzione riduce il consumo di bottigliette d'acqua, perché il cliente può acquistare borracce termiche da dare in dotazione ai dipendenti.

I distributori erogano istantaneamente acqua a temperatura ambiente, fredda, calda, liscia o gassata, offrendo un servizio continuativo, in grado di soddisfare le esigenze di tutti.

La qualità dell'acqua è garantita dall'utilizzo di tecnologie avanzate e dalla manodopera qualificata.

Anche per l'erogazione di acqua con i boccioni, Miami Ristoro ha scelto fornitori attenti alla responsabilità ambientale come Blu e Drink Cup, azienda certificata AzzeroCo2.

I boccioni erogano acqua a temperature differenti, naturale e addizionata, garantendo la purezza dell'acqua ed eliminando le bottigliette.

Anche in questo caso l'erogatore è dotato delle migliori innovazioni tecnologiche per garantire la massima qualità dell'acqua.

Continua la politica di Miami Ristoro di installare distributori automatici di nuovissima generazione in classe energetica A+/A++, quest'anno sono stati installate 91 nuove macchine, circa il 90% in classe energetica A++.

Tutti i nuovi distributori sono dotati di touch screen sul quale compaiono messaggi utili al consumatore in merito alla promozione dei corretti stili di vita, ai nuovi metodi di pagamento e alle soluzioni sostenibili che Miami Ristoro mette a disposizione per permettere a tutti una pausa consapevole.

Classe energetica distributori automatici

Anno	Parco Distributori Totale	Parco Distributori Classe Energetica A/A+/A++	% Parco Distributori Classe Energetica A/A+/A++
2018	1.497	773	51,63%
2017	1.330	682	51,28%
2016	1.246	624	50,08%

4.3

Il processo di controllo qualità

Miami Ristoro è da sempre attenta a garantire la qualità del servizio e dei prodotti finali.

Il benessere personale dei clienti e del consumatore, unito alla continua ricerca dell'eccellenza, sono al centro della politica e della strategia di Miami Ristoro.

Il claim *The smart break* vuole sottolineare l'importanza di un momento di relax, nella quotidianità, un momento in cui il consumatore, sicuro dell'attenzione che Miami Ristoro ha riposto nella selezione dei prodotti e nell'efficienza del servizio, può rilassarsi e dedicarsi completamente a sé.

Miami Ristoro è composta da uno staff di ARD (addetti rifornimento distributore) dotati di sistemi informatici evoluti, in grado di selezionare, tracciare e gestire tutti i prodotti che arrivano in magazzino e che di conseguenza vengono caricati sui singoli furgoni, per essere portati nei distributori.

In questo modo si controlla la qualità della merce, attraverso il ricorso di ispezioni aventi per oggetto le confezioni e le

Pianificare

Responsabilità della Direzione

Attenzione focalizzata al cliente

Politica della qualità
Obiettivi della qualità
Risorse e addestramento

Fare

Pianificazione e realizzazione del servizio

Misurazioni

Interazione processi operativi

Documentazione di supporto di sistema

Agire

Azioni correttive

Azioni preventive

Riesame della Direzione

Verificare

Soddisfazione del cliente

Audit interni

Analisi dei dati

scadenze, inoltre il sistema permette di ottimizzare le attività relative all'organizzazione del magazzino e al rifornimento dei distributori.

Il magazzino e i singoli furgoni sono dotati di celle frigorifere a garanzia della catena del freddo. Questi spazi sono controllati e monitorati costantemente, grazie anche alla rilevazione della temperatura tramite termometri certificati SIT (Servizio Italiano di Taratura).

Il sistema di qualità è stato istituito da Miami Ristoro e inserito nel Manuale di Qualità, che l'azienda ha redatto al fine di assicurare la massima qualità dei prodotti e del proprio servizio.

E' rappresentato uno schema dell'interazione fra i processi del sistema, verificati annualmente, sia da personale interno sia da personale esterno.



Miami Ristoro non ha ricevuto sanzioni amministrative inerenti la responsabilità di prodotto.

L'azienda ha anche impostato un Sistema di Gestione e Igiene Alimentare, oltre ad aver redatto un manuale di autocontrollo, al fine di garantire una maggiore qualità, sicurezza ed una maggiore igiene dei prodotti forniti, conformemente al regolamento CE 853/2004 e 178/02. In materia di igiene, per prevenire il sopraggiungere di eventuali rischi, vengono implementate delle procedure operative e gestionali da parte di personale specializzato interno ed esterno.

Una volta svolte tutte le procedure di controllo, queste vengono puntualmente registrate dagli addetti ai lavori su apposite schede.

Le procedure operative e gestionali, così come tutti i processi di controllo qualità svolti dall'azienda, sono conformi alla norma internazionale UNI EN ISO 9001:2015.

1

pulizia dei locali e delle attrezzature del deposito

2

igiene del personale

3

raccolta e smaltimento dei rifiuti

4

approvvigionamento delle materie prime

5

ricevimento e immagazzinamento delle materie prime

6

disimballaggio alimenti e caricamento distributori presso i clienti

7

formazione e addestramento del personale

8

derattizzazione e disinfestazione ispezioni interne

9

gestione delle non conformità

10

identificazione e rintracciabilità dei prodotti

4.3.1

La manutenzione

L'igiene e la manutenzione dei distributori automatici sono un aspetto fondamentale per Miami Ristoro che garantisce ai suoi clienti l'osservazione delle normative nazionali e alti standard qualitativi.

I distributori, oltre a esseri riforniti puntualmente ed essere sottoposti a cicli di manutenzione programmata, devono rispondere a condizioni igieniche di massima sicurezza, e sono sottoposti a cicli di manutenzione ordinaria che viene effettuata a ogni passaggio dell'operatore, la cui cadenza viene decisa direttamente con il cliente in fase contrattuale, ma che in media avviene ogni 4 giorni.

Le attività di manutenzione ordinaria sono:

La manutenzione programmata invece può essere effettuata presso il laboratorio o presso il cliente e comprende:

- ▶ *cambio e rigenerazione del depuratore ogni 7.000 battute*
- ▶ *revisione del distributore ogni 30.000 battute*
- ▶ *pulizia della caldaia, quando necessario*
- ▶ *sanificazione spremiagrumi ad ogni riferimento*
- ▶ *sostituzione depuratore ogni 7.000 battute*

Oltre alle suddette attività, Miami Ristoro effettua presso i clienti controlli sulla durezza dell'acqua, al fine di installare il filtro migliore e garantire in questo modo il corretto funzionamento dell'acqua.

1 pulizia della macchina

2 lavaggio e sanificazione delle coppette e dei tubi

3 prove di erogazione

4 rifornimento

5 controllo delle temperature

6 controllo delle scadenze dei prodotti

7 prelievo dell'incasso

8 taratura delle dosi

9 prelievo del dato elettronico

10 controllo della posizione del distributore per funzionamento

11 rimozione dei residui

12 verifica dell'integrità delle etichette

4.3.2

Le certificazioni

Miami Ristoro possiede la certificazione UNI EN ISO 9001 che certifica la gestione del Sistema Qualità



Obiettivi di miglioramento

Sicuramente l'obiettivo più importante nei prossimi anni è "convertire" il maggior numero di clienti al programma Rivending, per essere in linea con la direttiva europea e offrire una soluzione realmente sostenibile e attuabile nell'immediato.

Già molte aziende hanno richiesto a Miami Ristoro soluzioni che garantissero un minor impatto ambientale, l'obiettivo è di proseguire e aumentare questo andamento, anche attraverso attività di sensibilizzazione ed educazione sui temi di responsabilità ambientale.

Sostituire i vecchi distributori con quelli a classe energetica superiore.

Ridurre la quantità di emissioni di gas a effetto serra e intraprendere un'attività di compensazione delle emissioni prodotte.

Proseguire il rinnovo del parco automezzi e la sostituzione dei neon con lampadine LED.

Effettuare, presso i clienti dove è installata la colonnina a rete idrica, un piano di campionamento di analisi microbiologiche e di potabilità dell'acqua.