



4 Ambiente e qualità

4.1 > *Politica ambientale*

4.1.1 > *I consumi*

4.1.2 > *Smaltimento rifiuti*

4.2 > *Altre attività di impatto ambientale*

4.2.1 > *Rivending*

4.2.2 > *I distributori*

4.3 > *Il processo di controllo qualità*



21,5

Tonnellate
di rifiuti smaltiti



56%

Distributori in classe
energetica A+



50 bidoni

Progetto Rivending
in soli due mesi

4.1 > *Politica ambientale*

La sostenibilità è centrale nella strategia di Miami Ristoro, che negli ultimi anni ha adottato un approccio che integra la sostenibilità nella pianificazione di tutte le attività.

La sfida più grande è sicuramente quella relativa agli imballaggi dei prodotti presenti nelle vending machine e all'uso della plastica per i bicchieri e le palette monouso.

Miami Ristoro ha sempre cercato soluzioni innovative per tutelare l'ambiente e contemporaneamente garantire un solido e coerente sviluppo industriale ed economico del settore. Altro rischio legato al mondo del Vending è quello delle emissioni prodotte per la movimentazione dei mezzi di trasporto, utili al rifornimento dei distributori, e i consumi energetici degli stessi.

Da queste analisi e con l'obiettivo di migliorare le performance anno dopo anno, Miami Ristoro cerca di ridurre il proprio impatto ambientale e i rischi legati alla sua attività:

- > *con un continuo monitoraggio e miglioramento dell'organizzazione interna*
- > *utilizzando le migliori tecnologie*
- > *controllando le politiche ambientali dei propri fornitori*

4.1.1 > I consumi

Consumi energia

I consumi si riferiscono all'energia consumata in azienda.

Nello specifico all'elettricità acquistata, che nel 2019 è pari a 90.537 kWh

Consumi energia in kWh

	2017	2018	2019
Energia elettrica	82.056	93.516	90.537

Consumi carburanti 2019

Tipologia	litri consumati	km percorsi
Gasolio	77.639	768.620

Classe ecologica automezzi 2019

Classe	n° automezzi
Euro 2	0
Euro 3	0
Euro 4	5
Euro 5	1
Euro 5A	1
Euro 5B	7
Euro 6B	15
Totale	29

Continua in Miami Ristoro il rinnovo del parco automezzi per cercare di avere una flotta il meno inquinante possibile. Tutti i nuovi acquisti sono infatti automezzi in classe ecologica 6B, nell'ottica di ridurre le emissioni di CO₂ provenienti dalla combustione del gasolio.

Consumi idrici

I consumi d'acqua fanno riferimento all'utilizzo della risorsa, fatto in azienda, 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.



Consumi materie prime

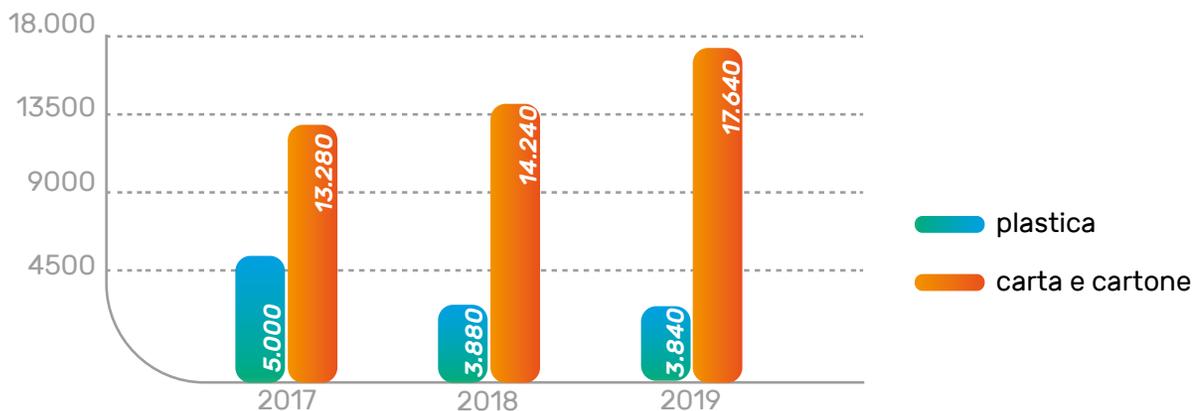
I consumi relativi alle materie prime, plastica e carta/cartone, corrispondono sia all'uso delle stesse all'interno dell'azienda sia agli imballaggi dei prodotti presenti nei distributori.

Si evidenzia il costante aumento nel triennio del consumo di carta e cartone e la diminuzione della

plastica, dovuti a un'attenzione nella scelta di packaging sostenibili e soluzioni che promuovano il riciclo di plastica, come per esempio Rivending.

Miami Ristoro già da un paio di anni ha introdotto nel report di sostenibilità anche la rendicontazione dei consumi relativi alle materie prime per la preparazione delle bevande calde e dei prodotti alimentari già confezionati.

Questo in un'ottica di maggiore trasparenza nei confronti dei propri stakeholder e per avere un'analisi più dettagliata dei trend di consumo.



Consumi materie prime per la preparazione di bevande calde

	2017	2018	2019
Camomilla - kg	274	123	126
Caffè in grani - kg	22.920	27.043	31.565
Caffè e preparatii per bevande calde in capsula - n°	3.370.779	3.408.375	3.397.629
Cioccolata - kg	5.544	5.695	6.667
Ginseng - kg	1.644	1.959	2.218
Latte - kg	4.740	4.795	11.165
Orzo - kg	169	148	187
The - kg	7.297	7.309	8.519
The in bustine - n°	3.759	3.694	1.524
Zucchero - kg	21.300	23.807	26.677
Zucchero in bustine - n°	1.114.150	1.124.250	938.803
Zucchero di canna - kg	0	150	140
Zucchero di canna in bustine - n°	30.700	42.060	71.950

Si segnala il costante aumento del caffè in grani e dello zucchero di canna in bustine.

Consumi materie prime in prodotti alimentari già confezionati

	2017	2018	2019
Acqua in bottiglie - n°	1.278.471	1.444.512	1.547.326
Acqua in lattine - n°			654
Acqua Ecogreen			5.671
Arance - kg	252	108	53
Bevande in brik e PET - n°	210.571	260.421	288.333
Bevande in lattine - n°	143.661	179.093	203.029
Frutta/yogurt - n°	8.790	7.162	3.600
Panini/tramezzini/piatti pronti - n°	23.096	41.172	36.821
Snack dolci - n°	520.845	700.289	773.790
Snack salati - n°	398.730	401.430	504.387

Da segnalare l'introduzione di acqua in lattina e di acqua Ecogreen, entrambe sono soluzioni a basso impatto ambientale e che migliorano la gestione dei rifiuti.

Emissioni di gas a effetto serra

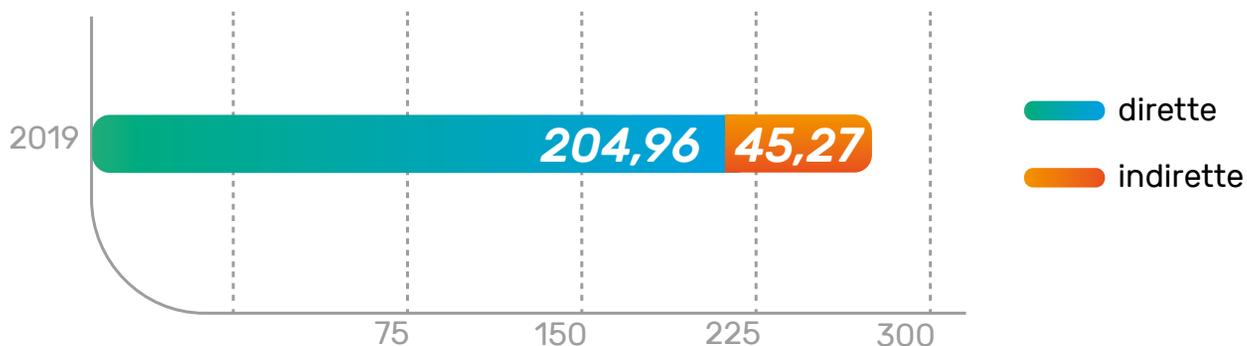
Miami Ristoro calcola le emissioni a effetto serra che la sua attività produce, dividendole in

> Emissioni dirette

Scopo 1: derivanti dal consumo di combustibili per il funzionamento degli automezzi del parco auto aziendale.

> Emissioni indirette

Scopo 2: derivanti dall'attività aziendale, ma generate da fonti non di proprietà, ovvero i consumi di energia elettrica, che comprendono anche il riscaldamento. Come evidenziato in tabella, sono le emissioni dirette e quindi i consumi delle autovetture necessarie allo svolgimento dell'attività aziendale, a generare più emissioni di Co2.



4.1.2 > Smaltimento rifiuti

I rifiuti prodotti da Miami Ristoro derivano principalmente dall'attività di ufficio in azienda, dai distributori automatici e dagli imballaggi dei prodotti.

L'azienda opera un'attenta e corretta gestione dei rifiuti, coinvolgendo tutto il personale e tenendolo sempre informato sulle nuove procedure. Questo permette di implementare costantemente il processo, in modo tale da impattare il meno possibile sul territorio e sull'ambiente.

Nel 2019 sono state smaltite 21,5 tonnellate di rifiuti

Anche nel 2019, come già evidenziato in precedenza, si conferma il trend iniziato l'anno precedente, ovvero un aumento di consumi di carta e cartone e una diminuzione della plastica. Non c'è smaltimento di componenti rimossi da distributori fuori uso, perché sono stati tutti rivenduti. Aumentano i toner smaltiti, perché in precedenza venivano in parte ritirati dalla società che cambiava i toner alle stampanti. Nel 2019 il servizio è stato modificato e quindi tutti i toner consumati vengono smaltiti da Miami Ristoro.

Smaltimento di rifiuti in kg

	2017	2018	2019
Imballaggi di carta e cartone	13.280	14.240	17.640
Imballaggi di plastica	5.000	3.880	3.840
Ferro e acciaio	2.073	0	0
Imballaggi metallici	0	0	0
Scarti utilizzabili per consumo o per la trasformazione	300	0	0
Toner per stampanti esauriti	15	10	25
Rifiuti non specificati altrimenti	525	0	0
Componenti rimossi da apparecchiature fuori uso	1.800	3.100	0

Come per i consumi, anche per lo smaltimento dei rifiuti, dall'anno scorso Miami Ristoro ha scelto di rendicontare anche i dati relativi agli imballaggi dei prodotti smaltiti direttamente dal cliente. Da sottolineare l'aumento di plastica da bicchieri e palette dovuto all'introduzione del Progetto Rivending, di cui parleremo nel prossimo paragrafo.

L'aumento della plastica da bicchieri e palette è dovuto all'introduzione presso alcuni clienti di Rivending, il progetto di economia circolare che permette di riciclare la plastica di bicchieri e palette e rimetterla sul mercato.

Novità del 2019 sono i nuovi materiali biologici con cui vengono fatte le palette e i bicchieri compostabili.

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

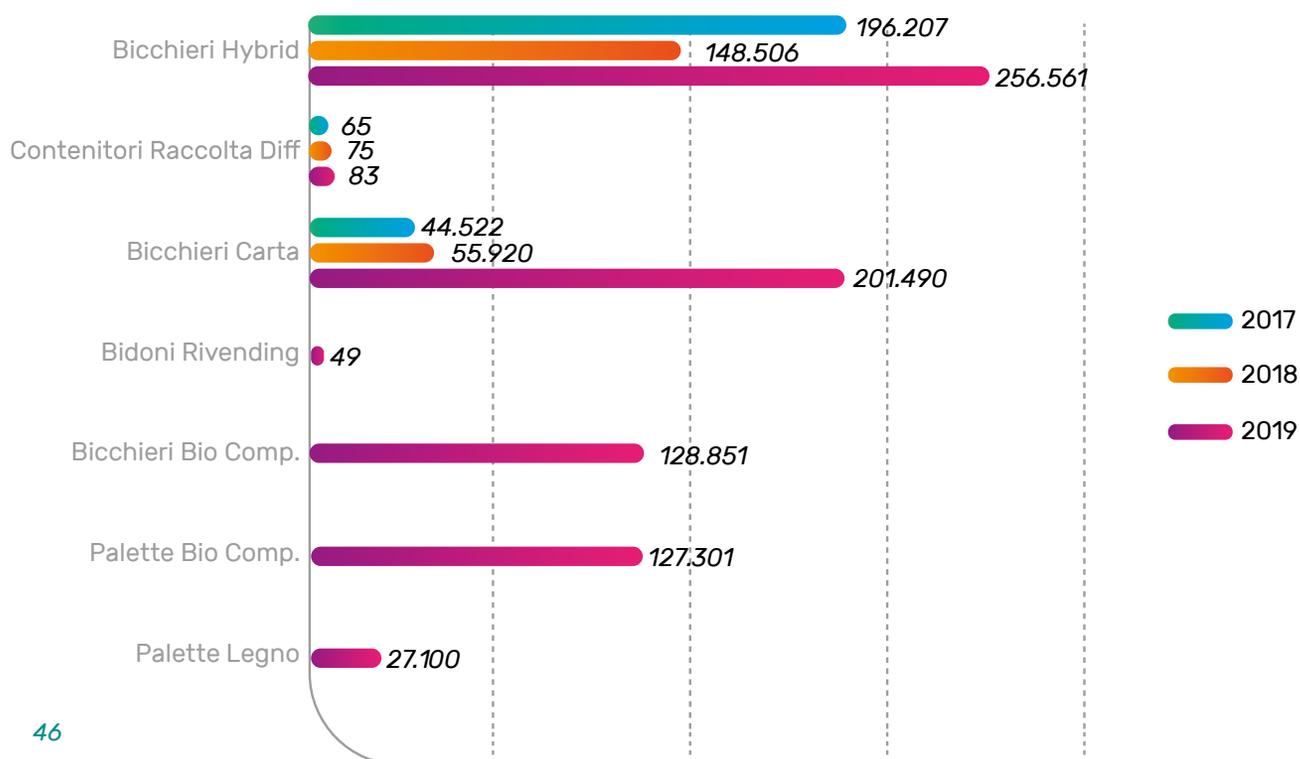
	2018	2019
Plastica da bottiglie (PET)	30,65	29,42
Alluminio da lattine (ALU)	2,33	2,63
Carta (PAP)		1,81
Poliaccoppiati (BRIK)	1,46	1,55
Legno (PALETTE)		0,001
Amido di mais (paletta bio compostabile per D.A.)		0,12

4.2 > Altre attività di impatto ambientale

Miami Ristoro ha intrapreso anche una serie di attività per ridurre il proprio impatto ambientale e contemporaneamente sensibilizzare i propri clienti e consumatori a comportamenti consapevoli, offrendo loro la possibilità di scegliere fra una gamma di servizi volti a sostenere la responsabilità nei confronti dell'ambiente.

Materie fornite dai distributori

	2017	2018	2019
Bicchieri Hybrid	196.207	148.506	256.561
Contenitori raccolta differenziata	65	75	83
Bicchieri carta	44.522	55.920	201.490
Bidoni Rivending			49
Bicchieri bio comp.			128.851
Palette bio comp.			127.301
Palette legno			27.100



4.2.1 > Rivending

Rivending è un progetto nato da Confida, (Associazione Italiana Distribuzione Automatica), Corepla (Consorzio Nazionale per la Raccolta e il Recupero degli Imballaggi in Plastica) e UnionPlast (Unione Nazionale Industrie Trasformatrici Materie Plastiche - Federazione Gomma Plastica) con l'obiettivo di riciclare un prodotto nobile e facilmente lavorabile come la plastica dei bicchieri e delle palette che troviamo nei distributori automatici.

Il problema legato alla plastica è una delle sfide che il settore del Vending si trova ad affrontare negli ultimi anni, soprattutto in seguito alle nuove direttive europee. Il problema non è tanto rappresentato dalla plastica, ma da come questa viene gestita e smaltita.

Purtroppo le soluzioni "green" proposte oggi per il mondo del Vending non sono "sostenibili" sui grandi numeri e spesso generano problemi sul sistema di raccolta differenziata negli uffici e di conseguenza sul corretto smaltimento.

Riciclare è ancora oggi la soluzione più green che abbiamo.

Rivending lavora proprio su questo concetto. Accanto al distributore automatico sono posizionati dei bidoni con dei buchi fatti apposta per la raccolta di bicchieri e palette di plastica. I bicchieri sono impilati, quindi c'è anche una riduzione degli spazi occupati dal rifiuto.

Bicchierini e palette del vending sono realizzati in un monoprodotto plastico e, se raccolti separatamente, sono facilmente lavabili e possono essere riciclati.

L'obiettivo finale è di generare un circuito di economia circolare, da cui realizzare nuovi bicchieri e palette con la plastica riciclata raccolta grazie ai bidoni Rivending.



Miami Ristoro ha aderito al progetto alla fine del 2019 installando circa 50 bidoni.

4.2.2 > I distributori

I distributori automatici rappresentano il nucleo dell'attività di Miami Ristoro, per questo è fondamentale che siano macchine tecnologiche e innovative.

Nel 2019 Miami Ristoro ha fatto un notevole investimento in questa direzione, grazie anche alla possibilità di usufruire dell'iperammortamento 4.0.

L'aspetto principale di questa operazione è stato l'acquisto di distributori di ultima generazione e l'estensione dell'App Coven Matipay e della telemetria a tutte le macchine.

Questo permette di collegare i distributori con il palmare degli addetti al rifornimento e di ottimizzare i giri del rifornimento, andando così a impattare positivamente sui consumi

energetici, relativi agli spostamenti con i furgoni e diminuire le emissioni di Co2.

Inoltre i nuovi distributori sono dotati di touch screen, sul quale è possibile veicolare messaggi utili al consumatore in merito alla promozione di corretti stili di vita e alle soluzioni sostenibili che Miami Ristoro mette a disposizione per permettere a tutti una pausa consapevole.

Continua l'installazione di nuovi distributori a classe energetica A+/A++.

Nel 2019 il 56% dei distributori installati è di classe energetica A+/A++.

Classe energetica

	2017	2018	2019
Parco distributori totale	1.330	1.497	1.599
Parco distributori - Classe energetica A+/A++	682	773	901
% Parco distributori - Classe energetica A+/A++	51,28%	51,63%	56,35%

Miami Ristoro è in grado di offrire ai propri clienti la soluzione sostenibile e green più adatta alle loro esigenze. Oltre a un'accurata cura dei prodotti con packaging sostenibili e riciclati, come per esempio la bottiglietta d'acqua Easy Green di San Benedetto, prodotta con il 50% di plastica rigenerata e l'acqua in lattina di alluminio, Miami Ristoro dà la possibilità di inserire stoviglie monouso compostabili e allestire le aree ristoro con compattatori per la raccolta differenziata.

Novità del 2019 è appunto l'introduzione di bicchieri e palette bio compostabili o in legno.



4.3 > Il processo di controllo qualità

Sicurezza, qualità e igiene sono da sempre le priorità di Miami Ristoro.

Garantire un servizio che tenga conto di questi aspetti fa parte della strategia dell'azienda, con un impegno costante per monitorare i processi e migliorarli.

I sistemi informatici evoluti di cui è dotato il personale, permettono di selezionare, tracciare e gestire tutti i prodotti che arrivano in magazzino, prima di inserirli nei distributori automatici. In questo modo si controlla la qualità della merce (confezioni intatte, date di scadenza) e si ottimizzano le attività relative all'organizzazione del magazzino e al giro per i rifornimenti.

I singoli furgoni, dotati di cella frigorifera per garantire la catena del freddo, sono monitorati e sanificati costantemente.

L'azienda ha anche impostato un Sistema di gestione e Igiene Alimentare, nel quale sono inserite tutte le procedure operative e gestionali ad opera di personale specializzato interno ed esterno all'azienda.

Le procedure, così come tutti i processi di controllo qualità svolti da Miami Ristoro, sono conformi alla norma internazionale UNI EN ISO 9001:2015.

A queste procedure si aggiungo le attività di manutenzione ordinaria (effettuata a ogni passaggio dell'operatore) e programmata

(effettuata a scadenze prestabilite, presso i laboratori o al passaggio dell'operatore) dei distributori automatici al fine di garantire alti standard qualitativi.

Miami Ristoro effettua anche i controlli sulla durezza dell'acqua al fine di installare il filtro migliore.



THE INTERNATIONAL CERTIFICATION NETWORK

CERTIFICATE

CISQ/CERTIQUALITY S.r.l.

has issued an IQNet recognised certificate that the organization:

MIAMI RISTORO SRL

IT - 20124 MILANO (MI) - VIA VITTOR PISANI, 28

for the following scope

operators of warm and cold drinks and snacks.



**ATTESTATO N. 125
AL CERTIFICATO N. 28156
RILASCIATO A:**

CONFIDA

Associazione Italiana Distribuzione Automatica Via Napo Torriani, 29 – 20124 Milano

Si attesta che l'associata
We confirm that the company

Miami Ristoro S.r.l.

Sede legale: Via Vittor Pisani, 28 – 20124 Milano
Unità Operativa: Via Pastrengo, 64 – 20814 Varedo (MB)

è conforme allo standard
is in compliance with the standard

DTS 013

Top Quality Standard – TQS Vending



Nel rispetto dei seguenti requisiti
With respect of the following

- **Attenzione alle esigenze ed aspettative dei clienti e impegno costante al miglioramento**
 - **Professionalità e correttezza del personale e del servizio clienti**
 - Affidabilità e regolarità del servizio
 - Assistenza tecnica tempestiva
 - Garanzia di pulizia e igiene dei DA
 - **Facilità di utilizzo dei Distributori Automatici tradizionali**