

06

Le nostre scelte: verso l'ambiente

- 97 6.1 Gestione delle risorse
- 107 6.2 I prodotti e imballaggi che scegliamo
- 110 6.3 Rifiuti urbani e rifiuti pericolosi



Gli SDG a cui dedichiamo il nostro impegno



I temi materiali



Lotta al cambiamento climatico



Gestione dei rifiuti



Gestione delle risorse



Biodiversità e tutela degli ecosistemi

I GRI Standards

GRI 301-1, GRI 302-1, GRI 302-3, GRI 302-4, GRI 303-1, GRI 303-2, GRI 303-3, GRI 303-4, GRI 303-5, GRI 305-1, GRI 305-2, GRI 306-1, GRI 306-2, GRI 306-3, GRI 306-4, GRI 306-5



Le sfide che ci poniamo



Lotta al cambiamento climatico

OTTENERE LA CERTIFICAZIONE ISO 50001

Obiettivo di Markas è certificare il sistema di gestione dell'energia per una maggiore efficienza

MOBILITÀ SOSTENIBILE: UN PIANO PER LO SPOSTAMENTO CASA-LAVORO

Per ridurre l'impatto ambientale degli spostamenti dei collaboratori, il sistema di Mobility Management elaborerà un piano per gestire in modo più efficiente e sostenibile il tragitto casa-lavoro

I principali risultati raggiunti

M'illumino di meno

Per un giorno intero Markas Italia ha spento tutte le insegne e le luci dei suoi uffici sparsi su tutto il territorio italiano



Gestione delle risorse

UN MANAGER PER L'ENERGIA

Per una gestione sempre più efficace ed efficiente dell'energia elettrica, l'Energy Manager organizzerà e strutturerà un nuovo ufficio per l'Energy Management adibito al monitoraggio dei consumi

Più sostenibilità anche nella flotta aziendale

Sono stati acquistati ulteriori veicoli elettrici che i collaboratori possono utilizzare per trasferte di lavoro, e che sono stati inseriti anche negli appalti Food



6.1

Gestione delle risorse

Nel 2005, Markas ha ottenuto la certificazione ISO 14001, segnando l'inizio di un impegno concreto e strutturato in ambito ambientale. Questo impegno è diventato, nel corso degli anni, un pilastro fondamentale della filosofia aziendale. Infatti, l'azienda si impegna quotidianamente per **ridurre l'impatto ambientale** sia dei servizi sia delle sue strutture operative, attuando azioni pratiche e misurabili.

Dal 2017, l'impegno dell'azienda verso la **sostenibilità ambientale** è documentato nella Dichiarazione Ambientale EMAS, aggiornata annualmente per riflettere i progressi e gli obiettivi raggiunti. Grazie a questa dichiarazione, Markas dà prova della propria dedizione al miglioramento continuo e alla trasparenza nella gestione ambientale.

Nel corso del tempo, Markas ha sviluppato un significativo **know-how** in linea con i Criteri Ambientali Minimi (CAM) integrando il livello di qualità dei servizi con azioni concrete per ridurre al massimo **la propria impronta ecologica**.

A questo scopo, Markas ha introdotto un **Sistema di Gestione Ambientale (SGA)** che prevede un'analisi iniziale degli impatti ambientali, identificando aspetti e fattori sia interni ed esterni che influenzano il contesto operativo dell'azienda. Il SGA di Markas è certificato secondo gli standard ISO 14001 ed EMAS, e permette all'azienda di individuare le parti interessate e le loro esigenze e aspettative.

Grazie alle analisi del SGA, prendono vita **tre documenti** essenziali che guidano le scelte aziendali strategiche in termini in gestione ambientale:

1. La **"Tabella Valutazione Rischi e Opportunità integrato"**. Dalle prime analisi emerge la valutazione di rischi e opportunità, fondamentale per stabilire gli obiettivi di miglioramento secondo il principio "Risk-based Thinking" previsto dalla High Level Structure;
2. I documenti di **Analisi Ambientale**, in cui per ogni aspetto ambientale viene calcolata la sua importanza considerandone l'impatto, la possibilità di miglioramento e il rispetto delle norme.
3. La **Politica Ambientale**, che fa parte della Politica aziendale integrata e con cui Markas dichiara e si impegna a raggiungere specifici obiettivi ambientali di miglioramento e i più significativi, sempre nel rispetto delle leggi.

L'insieme di questi documenti, in coerenza e concomitanza con il Riesame di Direzione, permette al CdA (a cui gli standard ISO 14001 ed EMAS si riferiscono con **Alta Direzione**), di identificare diversi indicatori chiave e quindi di stabilire i target da raggiungere nel corso dell'anno.

Per il Gruppo, gli aspetti ambientali più significativi sono i seguenti:

- uso di risorse (acqua, energia, carburante, gas naturale);
- emissioni in atmosfera (incluse le emissioni da F-Gas);
- consumo di prodotti chimici per le attività di pulizia;
- produzione di rifiuti.

La gestione del Sistema di Gestione Ambientale e la valutazione degli aspetti ambientali sono assegnate all'**Ufficio Ambiente**, la cui responsabilità è affidata al **Rappresentante della Direzione per l'Ambiente (RDA)**. Questo ufficio ha il compito di monitorare il corretto funzionamento del sistema e di assicurarsi che i requisiti ISO 14001 e il Regolamento Emas siano rispettati, aggiornati e attuati. Inoltre, l'RDA aggiorna l'Alta Direzione/CdA sui risultati ottenuti e suggerisce azioni per il miglioramento continuo.

In Markas Austria, la Direzione per la Qualità, Salute, Sicurezza e Ambiente è responsabile della gestione ambientale e, in linea con le attività sopra descritte di Markas Italia e come obiettivo per il 2024, anche Markas Austria si impegna a potenziare la sensibilizzazione dei dipendenti ampliando il processo di onboarding con una sezione dedicata alla gestione della sostenibilità.

DALLE PAROLE AI FATTI



M'illumino di meno

Dal 2017 Markas aderisce alla giornata di **"M'illumino di meno"**, iniziativa lanciata da Caterpillar e Rai Radio2 con lo scopo di sensibilizzare aziende, enti e cittadini al risparmio energetico e agli stili di vita sostenibili. Markas vi partecipa ogni anno **spegnendo** per un giorno tutte le sue **insegne luminose** presenti nelle sedi dell'azienda sparse su tutto il territorio italiano.

Inoltre, nel 2023, per **coinvolgere direttamente il personale** sulle tematiche ambientali, come anche richiesto dal Regolamento EMAS, ha predisposto delle **linee guida** per indicare ai propri collaboratori come adottare un comportamento sostenibile anche in ufficio.



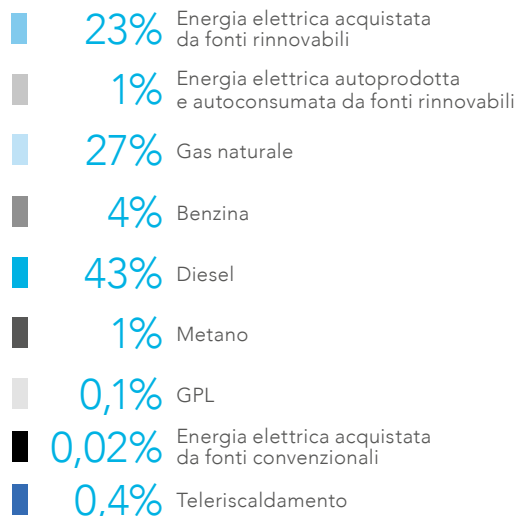
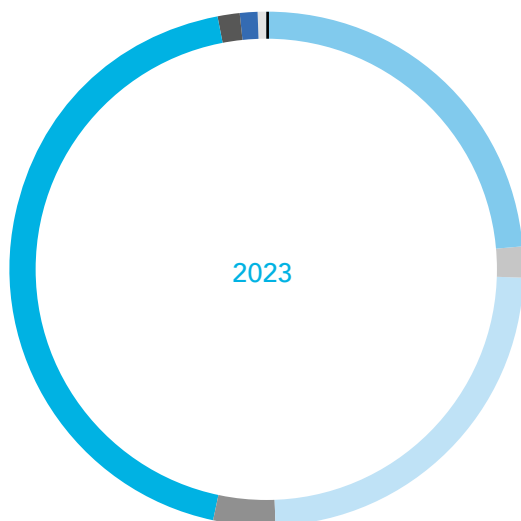
Consumi energetici

L'impegno verso la **transizione ecologica** è di grande importanza a livello aziendale. Infatti, è in atto un costante controllo del consumo energetico per contenere i costi e di conseguenza avere un **minor impatto in termini di sostenibilità ambientale**. Con il 2024 l'**Energy Manager** strutturerà e organizzerà un nuovo ufficio per l'Energy Management adibito al monitoraggio dei consumi delle sedi e degli appalti. Inoltre, nel 2023 l'Ufficio Tecnico, di progettazione cucine e sviluppo impianti è stato accorpato nella Direzione Acquisti e Manutenzioni, permettendo un dialogo costante e continuo Direzione e Ufficio riguardo alla gestione dell'energia.

Di seguito è riportato il grafico del mix energetico del Gruppo nel 2023.

Mix energetico nel 2023

Gruppo Markas



Complessivamente²⁷, nell'anno in esame, i consumi energetici sono stati pari a circa 56.600,48 GJ (+4% rispetto al 2022), per il 92% correlati alle attività di Markas Italia (51810,87 GJ) e per la restante parte a Markas Austria e Markas Germania (rispettivamente 4.732,82 GJ e 278,67 GJ). Sul totale dei consumi energetici, il 24% circa deriva da fonti energetiche rinnovabili (26% nel 2022).

Nel 2023, l'intensità energetica complessiva²⁸ è stata pari a 5,06 (4,97 nel 2022). Con specifico riferimento alla divisione Food, l'intensità energetica risulta essere uguale a 0,00098 (0,0010 nel 2022)²⁹.

Nello specifico, per quanto riguarda l'utilizzo di **energia elettrica**, i consumi delle varie sedi di Markas si riferiscono principalmente all'**illuminazione**, all'utilizzo di **apparecchiature elettroniche**; il gas naturale in Italia è usato per il riscaldamento dei locali (metano). Nella divisione Food i consumi principali sono legati all'utilizzo dei macchinari e all'**erogazione del servizio**.

²⁷ I dati si riferiscono alle sedi del Gruppo e agli Appalti Food.

²⁸ L'intensità energetica totale è calcolata rapportando i consumi energetici dell'anno (in GJ) al numero totale di dipendenti che risultano impiegati al 31 dicembre dell'anno oggetto di analisi.

²⁹ Nel caso della Divisione Food, il parametro utilizzato come denominatore per il calcolo dell'intensità energetica relativa ai consumi di tale divisione (ovvero presso i centri cottura Food dotati di un'utenza Alperia a carico di Markas) è il numero di pasti prodotti nelle commesse Food nell'anno di riferimento.



Per la fornitura di energia elettrica, Markas Italia si affida dal 2013 ad Alperia S.p.A., la quale distribuisce energia elettrica proveniente al **100% da fonti energetiche rinnovabili (FER) certificata**. Anche in Austria, dal 2021, l'approvvigionamento di elettricità proviene da FER certificata. Inoltre, un **impianto fotovoltaico** con una capacità installata di 80,51 kWp è operativo presso la sede di Markas a St. Pölten da metà ottobre 2023. Nel corso del 2023 ha prodotto 6,13 MWh di elettricità, di cui 4,57 MWh sono stati destinati all'autoconsumo. Questo rappresenta circa il 14% del fabbisogno energetico complessivo nel periodo compreso tra metà ottobre e fine dicembre. Di conseguenza, oltre a ottenere un risparmio sui costi dell'elettricità, l'energia autoprodotta da fonti rinnovabili copre il funzionamento degli uffici, della stazione di ricarica per veicoli elettrici e della lavanderia presenti nell'edificio.

Sempre dal 2019, al fine di efficientare i consumi di energia elettrica della sede di Bolzano si è optato per ridurre i tempi di illuminazione dell'insegna, ottenendo un risparmio pari a 46.900 kWh nel corso del 2023.

Ulteriori misure di efficienza energetica sono state implementate in Austria come, ad esempio: il controllo automatico dell'illuminazione, l'installazione di rilevatori di movimento, l'uso della tecnologia LED, l'acquisto di attrezzature moderne ed efficienti, e l'implementazione di attività atte a promuovere la consapevolezza del risparmio di energia elettrica tra i dipendenti della società.

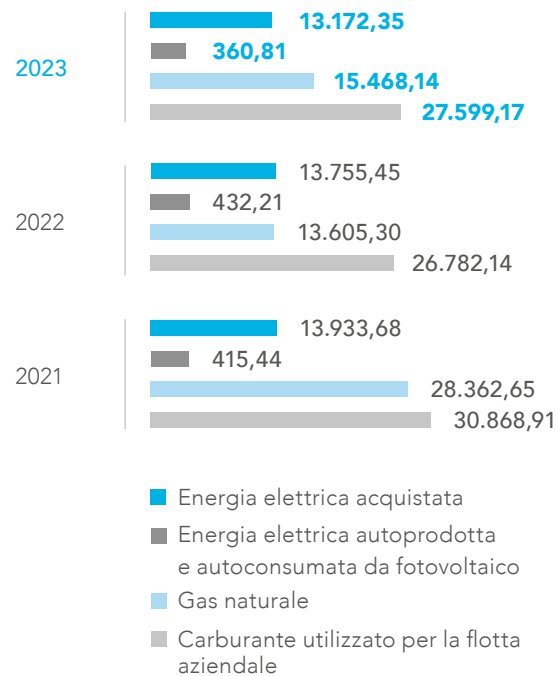
Per il riscaldamento della sede principale di Bolzano, attualmente utilizziamo un sistema a **pompe di calore**, in attesa dell'allaccio alla rete di **teleriscaldamento** previsto per il 2024, una volta completati i lavori di realizzazione del **collettore** da parte di Alperia. Presso le altre sedi amministrative l'energia termica viene fornita da impianti a metano, mentre in Austria, la sede centrale di Markas a St. Pölten è riscaldata con una pompa di calore. La sede di Vienna, invece, viene riscaldata con il teleriscaldamento e quella di Innsbruck con il gas.

In Austria, l'impianto di riscaldamento è stato progettato come un sistema di riscaldamento a bassa temperatura (temperatura massima di mandata di 35-40°). L'approvvigionamento di calore per l'edificio è fornito da una pompa di calore acqua/acqua di falda, che copre la domanda di calore per il sistema di riscaldamento e ventilazione. Nello specifico, il sistema di ventilazione meccanica è dotato di serpentine di riscaldamento e raffreddamento, che consente il recupero del calore. L'aria viene immessa nelle stanze a circa 20°C tutto l'anno. In inverno, l'aria esterna viene riscaldata da una pompa di calore e raffreddata dall'acqua di falda in estate. Il calore viene distribuito in modo efficiente attraverso un riscaldamento a pavimento. In totale, il fabbisogno termico stimato è pari a 64,5 kW.

Anche nel 2023 Markas Italia si è certificata 100% green grazie alla fornitura di Gas climaticamente neutro: ciò significa che le emissioni di CO² equivalente, prodotte dal consumo del gas, vengono compensate tramite certificati verdi, acquistati direttamente da Alperia, che sostengono progetti a tutela del clima.

Consumi energetici nel triennio 2021-2023 (in GJ) per tipologia di fonte

Gruppo Markas



DALLE PAROLE AI FATTI



Il monitoraggio dei consumi energetici

Per Markas, poter **monitorare i propri consumi**, siano essi riferiti all'energia elettrica o al gas, è fondamentale. Dopo aver ispezionato **10 appalti Food nel 2022**, è diventato chiaro per l'azienda quanto sia fondamentale comprendere come viene consumata l'energia presso le sue sedi, nei suoi centri cottura e negli appalti. Il monitoraggio dei consumi è stato, ed è, la chiave per individuare inefficienze e problemi, e quindi poter migliorare l'efficienza energetica e ridurre l'impatto ambientale delle attività aziendali.

Nel 2023, Markas ha realizzato delle **diagnosi energetiche** sugli edifici che consumano più energia, ponendo così le basi per future azioni correttive. La diagnosi, l'uso di sistemi di monitoraggio sui consumi e la rilevanza che questi hanno sui costi aziendali hanno contribuito ad incrementare la consapevolezza su una gestione energetica efficiente, dando così vita a un primo **sistema interno di gestione dell'energia**.

Nel corso del 2024, Markas prevede di sviluppare ulteriormente il sistema di gestione con l'intento di **certificarlo secondo la norma ISO 50001**. Questo le permetterà di applicare gli stessi principi e processi ai suoi appalti, soprattutto quelli più energivori, per poter gestire in modo strutturato e misurabile gli interventi risultati come prioritari.

Emissioni

Le principali emissioni dell'azienda derivano dall'utilizzo del **metano** per il riscaldamento delle sedi e dall'utilizzo dei mezzi della **flotta aziendale** per gli spostamenti del personale a scopi lavorativi. Inoltre, tra le emissioni monitorate rientrano anche quelle relative alle apparecchiature **F-Gas** (celle frigo, abbattitori, ecc.) in uso presso gli appalti Food.

In accordo al GHG Protocol³⁰, le emissioni di CO² si classificano secondo il seguente schema:

- **emissioni dirette (Scope 1)** generate a partire da fonti energetiche di proprietà o controllate dall'azienda, tra cui rientrano le emissioni derivanti dai consumi di gas metano per il riscaldamento delle sedi, dai consumi di carburante per i veicoli di proprietà e dalle ricariche di F-Gas;
- **emissioni indirette (Scope 2)** derivanti dalla generazione di energia elettrica acquistata e consumata dall'azienda;

³⁰ La Greenhouse Gas Protocol Initiative è una partnership multi-stakeholder (imprese, organizzazioni non governative, governi e altri soggetti) istituita nel 1998 dal World Resources Institute e dal World Business Council for Sustainable Development. L'obiettivo dell'Iniziativa è quello di sviluppare standard di contabilità e rendicontazione dei gas a effetto serra (GHG) riconosciuti a livello internazionale così da supportare il reporting e la trasparenza delle connesse informazioni da parte delle imprese.

- **emissioni indirette (Scope 3)** – attualmente non rendicontate da Markas, fatta eccezione per il servizio Clean. Nel 2023, le emissioni di CO²eq totali (Scope 1 + Scope 2 location based³¹) derivanti dai consumi energetici del Gruppo Markas sono pari a 3.719,56 ton CO²eq (-16% rispetto al 2022). Il 69% delle emissioni di GHG complessive sono associate ad emissioni di tipo diretto (Scope 1) e il restante 31% ad emissioni di tipo indiretto (Scope 2 location based). Per quanto riguarda Markas Italia, Austria e Germania, le emissioni di CO²eq totali (Scope 1 + Scope 2 location-based) sono rispettivamente uguali a 3.377,15 ton CO²eq, 321,45 ton CO²eq e 20,95 ton CO²eq.

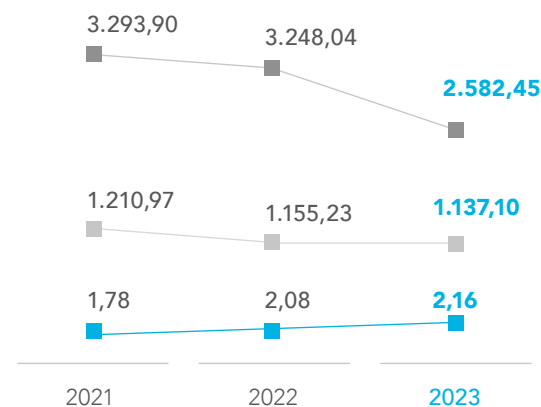
Le emissioni indirette di GHG (Scope 2) calcolate secondo la metodologia market-based sono quasi nulle considerando che l'energia elettrica consumata da Markas Italia e da Markas Austria è approvvigionata (e in parte autoprodotta) esclusivamente da fonti rinnovabili. Per Markas Germania queste emissioni sono pari a 2,16 ton CO² eq.

Sulle emissioni dirette (Scope 1) del 2023 l'incidenza maggiore (78%) è associata alle emissioni generate dall'utilizzo della flotta aziendale.

³¹ In accordo alla definizione data dall'indicatore GRI 305-2, allineato a quanto proposto dal GHG Protocol, la metodologia di calcolo location-based considera l'intensità media delle emissioni di GHG delle reti sulle quali si verifica il consumo di energia, utilizzando principalmente i dati relativi al fattore di emissione medio della rete, diversamente dalla metodologia market-based che invece considera le emissioni da elettricità che un'organizzazione ha intenzionalmente scelto con forma contrattuale (o la mancanza di tale scelta).

Emissioni di CO² dirette e indirette generate nel triennio 2021-2023 (ton CO²eq)

Gruppo Markas



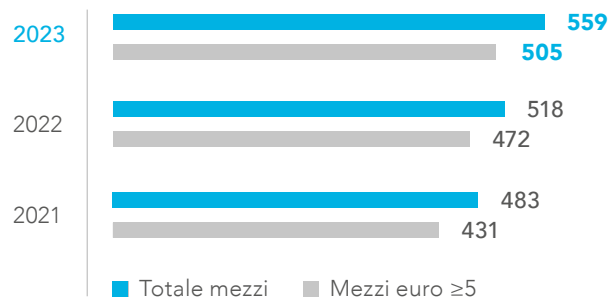
- Emissioni dirette Scope 1
- Emissioni indirette Scope 2 (location based)
- Emissioni indirette Scope 2 (market based)

Markas Italia nel 2023 dispone di 559 mezzi dei quali il **90%** è di livello ecologico Euro 5 o superiore e 16 di questi sono di tipo **elettrico**, introdotti a partire dal 2014.

Poiché la **mobilità sostenibile** rappresenta il futuro, Markas ha intrapreso importanti iniziative nel 2023 per migliorare la sostenibilità della sua flotta aziendale. Dopo lo studio di fattibilità nel 2022, l'azienda ha avviato i primi **test sui veicoli elettrici**. L'azienda si è dotata anche di un indicatore per monitorare l'aumento di veicoli elettrici nel parco macchine e, a partire dalla fine del 2023, sta valutando le colonnine di ricarica elettrica più adatte da installare per supportare l'integrazione dei veicoli elettrici nella flotta aziendale. Inoltre, è stato avviato un **sistema di Mobility Management** aziendale con l'obiettivo di redigere un **piano di spostamento casa-lavoro** per il 2024, destinato ai collaboratori, e una **policy ad hoc** per la gestione della flotta aziendale elettrica.

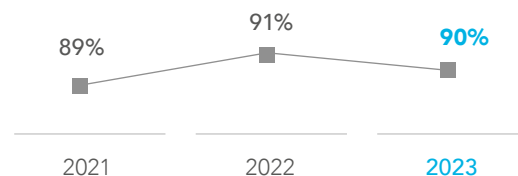
Mezzi flotta aziendale

Markas Italia



KPI Mezzi Euro ≥5 / totale vetture parco auto (%)

Markas Italia



Il **CFP Systematic Approach** è un sistema di gestione innovativo attraverso il quale è possibile quantificare autonomamente, in modo scientifico e controllato la **Carbon Footprint**, cioè le emissioni di CO² generate dai servizi di Markas, e nello specifico dai **servizi di pulizia**. L'obiettivo del calcolo è misurare il **potenziale contributo** al riscaldamento globale, in termini di Kg di CO² consumati per ogni metro quadrato mantenuto pulito in un anno. Il sistema può essere applicato sia durante la fase di progettazione di una gara, sia come valutazione a consuntivo sugli appalti già avviati.

Il calcolo delle emissioni considera tutti i **fattori significativi** nel ciclo di vita del servizio, come l'estensione delle superfici pulite, la classificazione del rischio, i materiali e le attrezzature utilizzate (prodotti chimici, materiali di consumo, consumo energetico e idrico di attrezzature e macchinari, imballaggi, ecc.). In Markas, le analisi condotte finora su specifici progetti di gara indicano un **valore medio di emissioni di CO² pari a 0,349 kg per metro quadrato**.

Il valore aggiunto del CFP Systematic Approach è notevole: conoscendo con precisione l'impatto di ogni aspetto del servizio, è possibile identificare **azioni di miglioramento** efficaci per ridurre le emissioni di CO².

DALLE PAROLE AI FATTI



Riduzione dell'esposizione ad agenti inquinanti

Markas Austria misura la **concentrazione** di sostanze **nocive** nell'aria per proteggere l'ambiente e la salute dei lavoratori da possibili esposizioni ripetute e a lungo termine. In particolare, Markas si è concentrata sulla **misurazione di concentrazione degli inquinanti**.

Con l'Istituto Generale di Assicurazione contro gli Infortuni (AUVA), Markas Austria ha lanciato con successo nel 2022 il progetto di misurazione **MAK**. All'interno di questo progetto sono stati effettuati dei **test** di concentrazione in Austria, in laboratorio. A seguito dei risultati ottenuti, un **disinfettante** per superfici contenente formaldeide è stato sostituito da un agente più ecologico. Le misurazioni MAK effettuate nell'aprile 2023 hanno confermato che questo prodotto non comporta rischi per la salute durante l'utilizzo.

Inoltre, Markas Italia si impegna a compensare le proprie emissioni attraverso iniziative di **riforestazione** a livello locale o mediante **l'acquisto di crediti di carbonio certificati**.

Per Markas, il CFP Systematic Approach rappresenta una **certificazione fondamentale** per garantire la sostenibilità dei suoi servizi di pulizia. Nel 2024, grazie alla collaborazione tra l'Ufficio Ambiente e l'Ufficio Gare, l'azienda vuole aumentare il numero di appalti in cui applicare il CFP, dato che nel 2023 non si è registrato un incremento significativo.



Risorsa idrica

La gestione degli impatti legati all'uso dell'acqua è regolata attraverso le misure previste dal Sistema di Gestione Ambientale certificato ISO 14001 ed EMAS. Nelle sedi amministrative e negli appalti, dove l'approvvigionamento dell'acqua è in capo a Markas, gli scarichi vengono convogliati nella rete fognaria pubblica³². Questi scarichi sono di tipo domestico, o assimilabili, e sono regolati dalla normativa nazionale e dai regolamenti locali.

Sia la sede di Vigasio³³ e il suo stabilimento alimentare, sia per la sede di Cuneo e il rispettivo centro cottura di Cervasca godono dell'**Autorizzazione Unica Ambientale (AUA)**, come previsto dal D. Lgs. 152/2006. Per il primo l'autorizzazione è stata rilasciata da Acque Veronesi S.p.A. ad agosto 2017, mentre per il secondo da ACDA (Azienda Cuneese dell'Acqua S.p.A.) a novembre 2016.

Negli appalti Food, l'acqua viene fornita dagli acquedotti pubblici comunali, con l'Ente appaltante (cioè il cliente) che ne concede l'uso a Markas. Nei locali destinati a Markas, come gli spogliatoi, sono presenti diffusori a flusso ridotto per contenere il consumo idrico.

³² Solo nel caso della sede di Padova il consumo d'acqua è compreso nel canone di locazione.

³³ Presso la sede di Vigasio, i consumi idrici sono relativi agli uffici e allo stabilimento secondo la seguente suddivisione, effettuata sulla base di una valutazione tecnica: 6% uffici e 94% stabilimento.

Si specifica che per la Divisione Food, Markas si è dotata di apparecchiature tecnologicamente avanzate anche per contenere i consumi idrici. Inoltre, le sostituzioni di apparecchiature obsolete vengono effettuate nell'ottica di efficientare sempre di più i consumi.

Per la Divisione Clean, invece, Markas impiega dispositivi automatici per il dosaggio dei prodotti chimici, per dosare in modo ottimale i prodotti di pulizia e i detersivi per il lavaggio. Questi dispositivi garantiscono un dosaggio corretto al 100% dei prodotti chimici e prevengono lo spreco di sostanze chimiche. I sistemi di dosaggio con rivestimento agli ioni d'argento assicurano una riduzione del 99,94% dei germi, garantendo così una sicurezza igienica assoluta. Markas è l'unica azienda di pulizie ad avvalersi di questi sistemi di pulizia avanzati.

Anche le lavatrici sono dotate di dosatori tarati per ridurre la quantità di detersivi da utilizzare. Questo sistema di dosaggio, inoltre, è monitorato da remoto (con conseguente riduzione degli interventi tecnici e delle relative emissioni di CO²). Si specifica come, nell'ambito dell'Ecolabel di cui leggeremo nei prossimi focus, Markas stia provvedendo sempre di più alla sostituzione di **lavatrici a risparmio idrico**. Negli anni, infatti, sono stati diversi gli appalti interessati dall'iniziativa, i quali hanno contribuito a un'ottimizzazione dei consumi, arrivando a utilizzare un massimo 7 litri d'acqua per kg di tessuti puliti. Mentre anche l'utilizzo di panni in microfibra pre-impregnati contribuisce a un notevole risparmio di acqua e di sostanze detersive e disinfettanti.

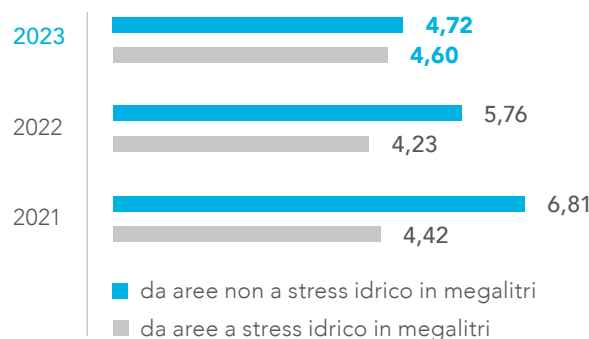
Nella Divisione Clean, la manutenzione ordinaria e straordinaria delle lavatrici e dei dispositivi automatici, oltre a essere finalizzata a garantire il loro corretto

funzionamento, è una misura preventiva per ridurre i consumi e l'inquinamento dell'acqua.

Nel 2023, i prelievi idrici del Gruppo sono pari a 9,3 ML, in riduzione del 7% rispetto all'anno precedente. Sul totale dei prelievi, il 49% è effettuato in aree a stress idrico³⁴.

Prelievi idrici nel triennio 2021-2023 (ML)

Gruppo Markas



³⁴ In allineamento a quanto riportato nell'indicatore GRI 303-3, lo stress idrico fa riferimento alla "capacità o incapacità di soddisfare la domanda di acqua, sia umana che ecologica", intendendo quindi la disponibilità, la qualità o l'accessibilità della risorsa idrica in una determinata area geografica. Nello specifico, al fine di avere contezza della presenza di stress idrico nelle zone in cui Markas è operativa si è utilizzato il database fornito dall'Aqueduct Water Risk Atlas del World Resources Institute. Si considera un'area a stress idrico quando il rapporto tra il prelievo idrico annuo totale e la fornitura di acqua rinnovabile annua disponibile totale (stress idrico di base) è medio-elevato (20-40%), elevato (40-80%) o estremamente elevato (>80%). In Italia, soltanto con riferimento al sito di Cervasca si è riscontrato un livello medio- alto (20-40%) di stress idrico.

DALLE PAROLE AI FATTI



Dalla sede di Bolzano

Nel complesso, Markas Italia ha registrato un risparmio idrico nel 2023 del **54%**.

La sola sede di Bolzano ha registrato un miglioramento del **30% dei consumi d'acqua pro capite**.

Questo risultato è stato raggiunto grazie all'introduzione di strumenti per il monitoraggio dei livelli di umidità, al controllo continuo del terreno nelle aree verdi e all'analisi settimanale dei contatori idrici per verificare il consumo giornaliero di acqua. Inoltre, grazie alla stretta **collaborazione con i giardinieri** sono stati definiti di settimana in settimana i tempi d'irrigazione necessari per l'alimentazione delle piante. Tutto ciò ha contribuito in maniera significativa ai risparmi idrici.

In merito agli scarichi idrici, lo scarico in fognatura dello stabilimento alimentare di Vigasio e del centro cottura di Cervasca è riconosciuto come **scarico industriale**, regolarmente autorizzato dall'AUA.

Secondo quanto previsto dal D. Lgs. 152/2006 e dalle prescrizioni contenute nell'autorizzazione, lo scarico delle acque reflue industriali deve rispettare i limiti di accettabilità riportati nella Tabella 3 Allegato 5 del suddetto Decreto.

In particolare, per lo stabilimento alimentare di Vigasio, Markas trasmette annualmente la denuncia di scarico ad Acque Veronesi S.p.A. e, servendosi di un laboratorio accreditato, effettua l'analisi del refluo scaricato in fognatura. A Vigasio è inoltre presente un degrassatore da 20 mc collegato alle acque di processo. Dopo il degrassatore, è presente anche una vasca di laminazione, di pari capacità, equipaggiata con una pompa per il trasferimento delle acque nella rete fognaria e un misuratore volumetrico. La rete degli scarichi è divisa in acque nere e acque bianche. Gli scarichi dei bagni sono collegati alla fognatura nelle acque nere, mentre le acque meteoriche sono raccolte in un'apposita rete che confluisce in due disoleatori a coalescenza, e disperse da una rete di pozzi perdenti.

Invece, per il centro cottura di Cervasca, Markas invia annualmente la denuncia di scarico ad ACDA e provvede ogni due anni a eseguire le analisi di autocontrollo per valutare la conformità delle acque reflue scaricate. Anche in questo caso si affida a un laboratorio accreditato. Come per Vigasio, gli scarichi dei bagni sono collegati alla fognatura pubblica, mentre le acque di processo, vengono convogliate a due degrassatori dai quali poi vengono immesse nella rete fognaria.

Con specifico riferimento ai centri cottura che Markas destina alla refezione scolastica, l'azienda esegue le analisi anche sulla **potabilità dell'acqua** destinata al consumo e alla preparazione di cibi e bevande. Le analisi hanno lo scopo di garantire:

- la sicurezza e un elevato livello di protezione della salute umana, fornendo prodotti finiti salubri sotto il profilo dell'igiene degli alimenti;
- la sicurezza degli operatori sui luoghi di lavoro, nel rispetto della responsabilità sociale.

Qualora l'Ente appaltante/cliente non vi abbia provveduto, è compito di Markas svolgere l'analisi microbiologica annuale, in base a quanto stabilito dalla normativa e avvalendosi di un laboratorio di analisi specializzato.

Il campione per l'analisi microbiologica viene prelevato direttamente dal punto di erogazione dell'acqua e analizzato secondo i parametri previsti dalla normativa. Inoltre, l'analisi dei parametri chimici viene effettuata a scopo precauzionale solo se la zona è nota per la presenza di metalli pesanti nelle falde acquifere comunali.

Complessivamente, nell'anno oggetto della rendicontazione, il volume degli scarichi idrici del Gruppo ammonta a 8,78 ML (-1% rispetto al 2022).

Si specifica che soltanto gli scarichi di Markas Italia hanno carattere industriale, mentre nelle restanti sedi l'utilizzo della risorsa idrica – come sopra indicato – è di tipo civile³⁵.

Scarichi idrici nel triennio 2021-2023 (ML)

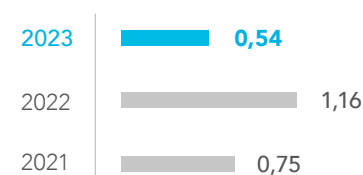
Gruppo Markas



Il consumo totale della risorsa idrica³⁶ nel 2023 è pertanto stato pari a 0,54 ML (-54% rispetto al 2022).

Consumi idrici nel triennio 2021-2023 (ML)

Gruppo Markas



³⁵ Per tale motivo, si assume che i prelievi idrici di Markas Austria siano equivalenti agli scarichi idrici della suddetta società.

³⁶ Il consumo idrico totale è calcolato come differenza tra il totale dei prelievi idrici e il totale degli scarichi idrici - in aree a stress idrico e non - nell'anno di riferimento.

6.2

I prodotti e imballaggi che scegliamo

Essere sostenibili non è solo un elemento distintivo, ma una necessità. Questo comporta **scelte specifiche** su quali **materiali e prodotti** utilizzare negli appalti, con una particolare attenzione alla riduzione della plastica.

Tra i materiali di maggior impatto – utilizzati per lo l'esecuzione dei servizi Clean, Food, Housekeeping e Facility – rientrano i prodotti chimici.

In particolare, nella Divisione Clean, Markas si impegna a proporre ai propri clienti una gamma di **prodotti ecosostenibili**, così come richiesto dai **Criteri ambientali minimi (CAM)**, per l'affidamento del **servizio di pulizia e sanificazione** di edifici ed ambienti ad uso sanitario (D.M. 51 del 29 gennaio 2021). Nello specifico, si tratta di:

- **prodotti chimici** a ridotto impatto ambientale certificati con marchio **Ecolabel UE**, o con altra etichetta ecologica equivalente di Tipo I conforme alla norma UNI EN ISO 14024 (es. Umweltzeichen, Nordic Swan). Si specifica che per Markas Austria la percentuale di detersivi con certificazioni ambientali è attualmente del 51,67%;
- **diluenti automatici** per un uso ecosostenibile dei prodotti chimici, progettati per ridurre il consumo di acqua e di prodotto;

- prodotti **tessili in microfibra** certificata **Ecolabel UE**, o con altra etichetta ecologica equivalente di Tipo I conforme alla norma UNI EN ISO 14024 (ad esempio, Umweltzeichen, Nordic Swan), che garantiscono un ridotto impatto ambientale lungo tutto il ciclo di vita del prodotto;
- **materiale economico** certificato **Ecolabel UE**, o con altra etichetta ecologica equivalente di Tipo I conforme alla norma UNI EN ISO 14024 (ad esempio, Umweltzeichen, Nordic Swan), e in possesso della certificazione FSC (Forest Stewardship Council) o PEFC (Programme for Endorsement of Forest Certification schemes);
- **macchinari** dotati di tecnologie per ridurre i consumi di acqua e energia;
- **carrelli** per le pulizie con **secchi** realizzati con almeno il 50% di **plastica riciclata**.

Inoltre, Markas si impegna ad acquistare prodotti come carta, toner e asciugatutto realizzati **in modo ecosostenibile**. Ad esempio, la carta utilizzata nelle sedi è a marchio FSC, che attesta che la filiera da cui proviene è gestita in modo responsabile e sostenibile.

DALLE PAROLE AI FATTI



Certificazione Ecolabel UE

Nel 2021 Markas Italia ha ottenuto la **Certificazione Ecolabel UE per i Servizi di pulizia di ambienti interni**. Da questo importante traguardo, Markas ha lavorato alla creazione di uno specifico servizio di pulizia ecologico: **Markas Eco Clean**.

Il servizio Markas Eco Clean si contraddistingue per **elevati standard di qualità** e per un'attenzione particolare agli **impatti ambientali**. In particolare, il servizio si caratterizza per utilizzo di prodotti chimici (detergenti e detersivi), nonché accessori per la pulizia e materiale economale a **marchio Ecolabel UE**, lavatrici ad alta **efficienza energetica**, attenzione alla **formazione** e alla **consapevolezza** del personale verso le tematiche ambientali, impiego di **veicoli a basse emissioni** e biciclette per gli spostamenti del personale, e **corretta gestione dei rifiuti**.

A partire dal 2022, anche Markas Austria è certificata Ecolabel UE per il servizio Markas Eco Clean.



Infine, presso la sede di Bolzano sono stati installati anche dei dispenser a erogazione singola per il **materiale economale**, una soluzione che sta facilitando la riduzione dei consumi.

Riduzione dell'utilizzo di plastica

Markas è sempre più **consapevole** dell'importanza dell'**economia circolare**, in cui le tre R – **ridurre, riutilizzare, riciclare** – che svolgono un ruolo fondamentale.

Il livello di sostenibilità di un prodotto è determinato anche dal suo **imballaggio**. Contrariamente a quanto si possa pensare, l'impatto ambientale di un prodotto è dato sia dal suo contenuto, sia dall'imballo, contenitore o dal flacone che lo contiene. Per questa ragione, Markas si impegna a selezionare fornitori che applicano strategie e politiche volte alla **riduzione dell'utilizzo di plastica**, specialmente se si tratta di plastica vergine.

Uno dei fornitori principali di Markas, è **Werner&Mertz**, azienda austriaca nota per la sua filosofia fortemente orientata alla sostenibilità e con la quale ha stipulato un contratto di collaborazione quadro internazionale. Da questo fornitore Markas acquista prodotti, per lo più chimici, in formato **concentrato**: ciò significa che con un flacone di concentrato da un litro, si possono, ad esempio, ottenere 100 litri di prodotto diluito con acqua in soluzione all'1%. Inoltre, questo fornitore utilizza imballaggi e flaconi di **plastica riciclata**, che vengono inoltre successivamente riutilizzati. I prodotti di Werner&Mertz sono certificati **EU Ecolabel** e **"Cradle to Cradle"**. Quest'ultima certificazione premia i prodotti progettati in un'ottica di **economia circolare**.

Per la fornitura di carrelli per la pulizia, Markas si affida a **Falpi e Filmop**, che producono carrelli eco-sostenibili. Infatti, molti dei carrelli acquistati da Markas sono certificati **ReMade In Italy o Plastica Seconda Vita** e i secchi che ne costituiscono una parte sono fatti con plastica riciclata. In particolare, il carrello di pulizia progettato in collaborazione con Falpi è realizzato con materiali completamente riciclabili, ed è certificato EPD (Dichiarazione Ambientale di Prodotto) dal 2013. Inoltre, l'energia necessaria per il processo di produzione è generata esclusivamente dal sistema fotovoltaico di Falpi.

Infine, i sacchetti per i rifiuti che Markas acquista sono prodotti in polietilene a bassa densità rigenerato (LDPE). Questo tipo di materiale plastico è ritenuto sostenibile e riciclabile al 100% perché **non rilascia né tossine né microplastiche** nell'ambiente mentre viene processato per il riciclo.

In merito, invece, al servizio di ristorazione collettiva vengono impiegate, quando possibile, stoviglie **riutilizzabili e lavabili**. In alternativa, vengono utilizzati articoli in plastica **biodegradabile e/o compostabile**. A questo va aggiunto l'incremento di bottiglie di acqua da 0,5 LT in plastica riciclata e con tappo non disperdibile nell'ambiente. A tal proposito, è bene sottolineare che i fornitori Markas utilizzano **imballaggi riciclati al 100%**. Inoltre, Markas si impegna a proporre ai propri clienti, e a inserire nelle mense, distributori di **free beverage**, per acqua e bevande, con l'obiettivo di abbandonare sempre di più il ricorso all'utilizzo di bottiglie in plastica.

DALLE PAROLE AI FATTI



Upcycling, reusable discharge bag

Markas Austria ha avviato il progetto **"Upcycling"** per ridurre l'uso dei sacchetti di plastica sui carrelli di pulizia. Gli stracci e i panni usati non vengono più raccolti in sacchetti monouso, ma in borse riutilizzabili, prodotte dall'azienda integrativa GW St. Pölten, una delle più grandi aziende integrative in Austria che opera a St. Pölten da oltre 40 anni e che impiega circa 580 persone, di cui oltre il 70% con disabilità. Il progetto ha avviato un test pilota nel 2023 e si prevede di estendere l'uso delle borse riutilizzabili a tutti i carrelli di pulizia entro il 2024.

Questo cambiamento permetterà di risparmiare 65.520 sacchetti di plastica all'anno solo presso l'Ospedale Universitario di St. Pölten, corrispondenti a una riduzione annua di 3.144 kg di sacchetti di plastica monouso. Grazie a questa implementazione innovativa, la sede austriaca dell'azienda può migliorare la propria attrattività nelle gare d'appalto grazie ad una comprovata consapevolezza ambientale. Inoltre, il ricorso a fornitori locali contribuisce a ridurre anche l'impronta ecologica e sostenere l'economia regionale.

6.3

Rifiuti urbani e rifiuti pericolosi

Il **Sistema di Gestione Ambientale (SGA)** adottato da Markas, e conforme alla norma ISO 14001 e al Regolamento EMAS, include al suo interno anche la **gestione responsabile dei rifiuti**.

I rifiuti prodotti da Markas si classificano in **rifiuti urbani e rifiuti speciali** e, come da politica aziendale, Markas si impegna nel contenerne le quantità ed eliminarli in tutte le aree ove possibile.

I primi vengono smaltiti attraverso il servizio di pubblica raccolta, per il quale Markas, attraverso dei controlli periodici, verifica che la raccolta differenziata venga eseguita correttamente. Infatti, presso le sue sedi ha predisposto un sistema di raccolta differenziata dei rifiuti, come stabilito anche dai Regolamenti Comunali.

Nella Divisione Clean, i principali rifiuti sono rappresentati dalle taniche vuote dei prodotti chimici impiegati nelle attività di pulizia e sanificazione. Nella Divisione Food, invece, i rifiuti speciali sono costituiti prevalentemente da oli e grassi commestibili usati, fanghi derivanti dallo svuotamento e dalla pulizia dei degrassatori e da attrezzature e apparecchiature fuori uso.

Tuttavia, è la Divisione Facility a generare la maggior parte dei rifiuti speciali. Questi rifiuti comprendono esche per topi e ratti, sostanze chimiche per la derattizzazione e materiali filtranti.

Per il ritiro e lo smaltimento dei rifiuti speciali, Markas si affida a **ditte terze specializzate**, purché in possesso delle **opportune autorizzazioni**. Inoltre, presso le sedi è presente un registro di carico scarico dei rifiuti che ne consente il costante monitoraggio. I quantitativi vengono comunicati annualmente con la presentazione del **Modello Unico di Dichiarazione Ambientale (MUD)**.

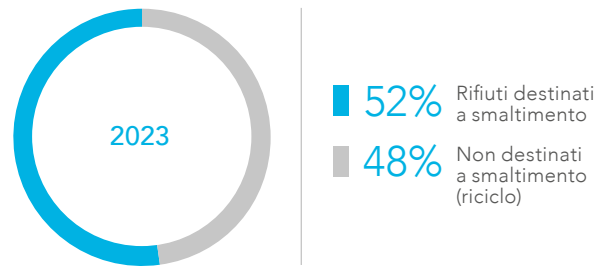
Markas punta a incrementare l'uso di materiali ecologici e a basso impatto. Questo obiettivo è diventato particolarmente rilevante dopo le modifiche introdotte nel 2020 a causa del Covid, che hanno comportato un aumento nell'utilizzo di **materiali monouso**, come ad esempio la fibra di cellulosa, la bioplastica e il cartoncino. Per affrontare questa sfida nel migliore dei modi, nel 2024 Markas si organizzerà tramite l'introduzione dell'**Ufficio Health, Safety and Environment**, che integrerà l'Ufficio Ambiente con l'Ufficio Salute e Sicurezza. Questo nuovo ufficio avrà il compito di monitorare gli adempimenti obbligatori e gestire il sistema in modo più integrato e con visione d'insieme. Al momento, reclami legati alla gestione dei rifiuti possono essere segnalati tramite il sistema di whistleblowing, accessibile a tutti gli stakeholder sul sito web aziendale.

Nel 2023, i rifiuti complessivamente prodotti dal Gruppo³⁷ ammontano a 39,33 tonnellate, di cui il 99% è di tipo non pericoloso.

³⁷ Markas Germania non è ricompresa nel perimetro della raccolta dati relativa ai rifiuti prodotti nel triennio 2021-2023.

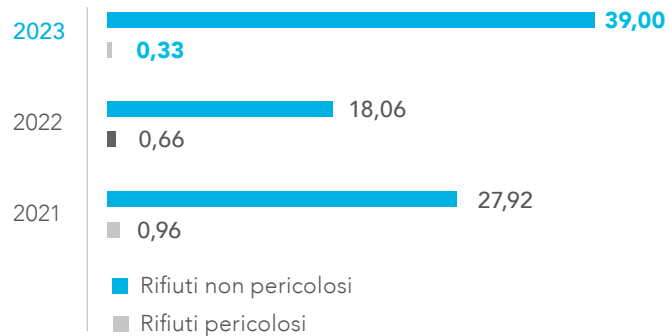
Destinazione dei rifiuti prodotti nel 2023³⁸

Markas Italia



Rifiuti prodotti nel triennio 2021-2023 per tipologia di rifiuto (ton)

Gruppo Markas



³⁸ Non è disponibile il dettaglio circa le modalità di smaltimento dei rifiuti generati da Markas Austria.

DALLE PAROLE AI FATTI



La gestione dei rifiuti

Nel 2023, Markas Austria ha intrapreso numerosi progetti volti a promuovere una gestione dei rifiuti più responsabile e consapevole. L'azienda ha lavorato per ottimizzare i propri processi, implementando un sistema strutturato che consente di monitorare con maggiore precisione le diverse frazioni di rifiuti, grazie all'introduzione di sistemi di pesatura avanzati. Nel 2024, la pesatura esatta dei rifiuti residui sarà migliorata.

Nel 2024, inoltre, è previsto un aggiornamento delle procedure operative per la gestione dei rifiuti, con l'introduzione di bidoni più capienti e chiaramente etichettati per le varie tipologie di scarti. Parallelamente, l'azienda continuerà a **sensibilizzare** il personale sulla corretta separazione dei rifiuti, avviando un progetto dedicato al riciclo delle capsule di caffè Nespresso.

Un altro intervento di rilievo riguarda la **digitalizzazione delle bollette**, pensata per ridurre il consumo di carta. Inoltre, il progetto **"Life Cycle of Machines"** si occupa di centralizzare la gestione delle attrezzature, al fine di ottimizzarne l'utilizzo e ridurre la produzione di rifiuti.

