

Etica e Legalità

Ai sensi del D.Lgs. 231/01, al fine di assicurare una condotta etica e responsabile, dal 2011 Miorelli Service ha scelto di adottare il Modello di organizzazione, gestione e controllo (**Modello 231**) per la prevenzione della responsabilità per illeciti amministrativi dipendenti da reato. Il documento, aggiornato nel 2023, include il **Codice Etico** che esprime i valori aziendali al fine di condividerli con tutti i propri stakeholder.

I **valori** ai quali tutti (organi di governo, collaboratori e fornitori) devono attenersi sono la tutela della persona e delle risorse umane, un comportamento eticamente corretto e conforme alle leggi, equità ed eguaglianza, riservatezza delle informazioni, rispetto degli interessi protetti da norme giuridiche ed etiche, professionalità, protezione della salute e dell'ambiente. I valori aziendali, per il modo di fare impresa che caratterizza la Società, sono espressi anche nel rispetto degli accordi contrattuali e nella puntualità dei pagamenti: a riprova di ciò, nel 2022 gli stipendi dei collaboratori sono sempre stati pagati entro la data concordata (15 del mese), con una media nei 12 mesi di 1,8 giorni di pagamento in anticipo.

La struttura etica della Società trova nella certificazione **SA 8000** (ottenuta nel 2005, ancor prima dell'adozione del Modello 231) un modello gestionale che si propone di valorizzare e tutelare tutto il personale ricadente nella sfera di controllo e di influenza delle organizzazioni che lo adottano. Nello specifico la SA 8000 tutela i collaboratori contro lavoro minorile/forzato e discriminazioni, garantisce condizioni di lavoro salubri e sicure, la libertà di associazione, la correttezza delle pratiche disciplinari, la giusta retribuzione ed orario di lavoro, ed il rispetto dei diritti umani. Nel periodo di rendicontazione non sono stati registrati episodi di discriminazione.

Tutta la *supply chain* è coinvolta in questo processo; infatti anche i fornitori vengono selezionati con criteri etici: a tutti viene richiesto di firmare un documento con il quale accettano di conformarsi ai requisiti SA8000, della ISO 37001, della ISO 30415 (D&I) e della UNI PdR 125:2022 (Parità di genere). I fornitori che non sono certificati vengono sottoposti ad un audit specifico. Più in generale, una specifica procedura di selezione dei fornitori prevede la compilazione di un questionario nel quale viene richiesto il possesso di certificazioni (e ne viene richiesto un certificato). A tutti i fornitori viene inoltre consegnata una informativa che illustra il sistema di gestione integrato Miorelli Service.

I valori aziendali sono espressi anche nel rispetto degli accordi contrattuali e nella puntualità dei pagamenti.

Miorelli Service ha inoltre adottato il **Rating di Legalità**, un indicatore sintetico del rispetto di elevati standard di legalità da parte delle imprese operanti nel territorio nazionale nato allo scopo di promuovere principi etici nei comportamenti aziendali. Tale riconoscimento prende la veste di un punteggio compreso tra un minimo di una e un massimo di tre “stelle”. Miorelli Service ha ottenuto il punteggio di tre stelle, con validità fino ad aprile 2025.



RATING DI LEGALITÀ



Nel 2021 l'azienda ottiene la **certificazione ISO 37001** - Sistema di gestione per la prevenzione della corruzione e lo integra con gli altri sistemi di gestione: Qualità, Sicurezza, l'Ambiente/EMAS, Sicurezza delle Informazioni e l'Energia. I rischi valutati riguardano le seguenti attività: erogazione dei servizi alla PA, rapporti con Pubblici Ufficiali ed Incaricati di Pubblico Servizio, instaurazione di rapporti con subappaltatori, costituzione di ATI, gestione rapporti con controllante, partecipate e con il consorzio, gestione acquisti, assunzione del personale in funzioni di Direzione, erogazione dei servizi ai privati, gestione dei pagamenti. Per gestire questo Sistema, l'azienda ha inserito in organigramma una nuova funzione, ovvero quella della Funzione di Conformità per la Prevenzione della Corruzione.

Nel 2022, per allargare il proprio ambito di responsabilità sociale, Miorelli adotta un Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni per proteggere e tutelare i propri clienti, garantendo controlli di sicurezza adeguati e proporzionati, ai sensi dello standard **ISO 27001**.



Sostenibilità

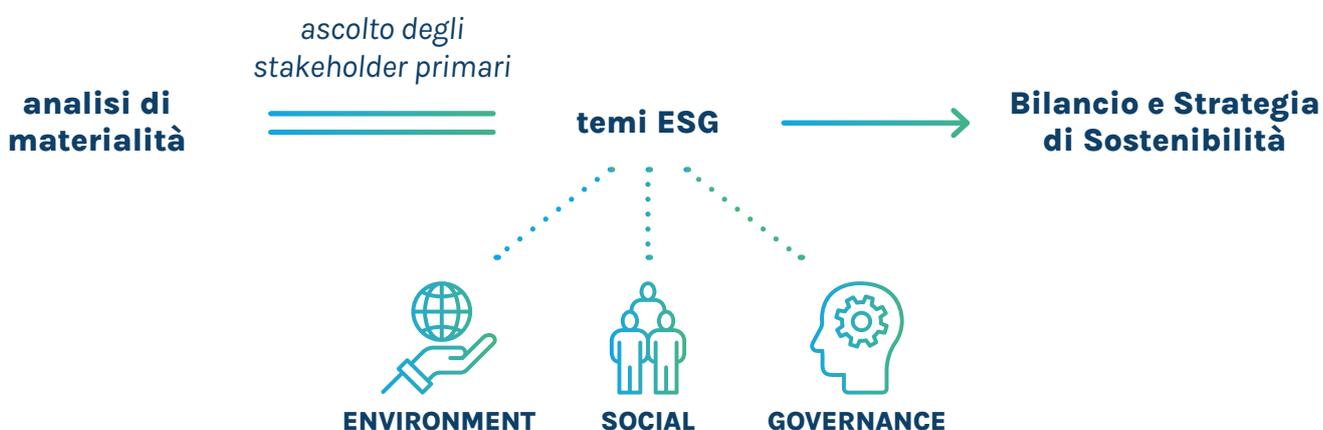
Nel 2023 la Società Miorelli Service inizia il percorso di reporting di sostenibilità che l'ha condotta alla pubblicazione del presente Bilancio, il primo, che sarà aggiornato su base annuale.

Da diversi anni l'azienda ha intrapreso scelte strategiche e progetti di Responsabilità Sociale d'Impresa, spesso anticipando le esigenze di clienti privati e di stazioni appaltanti. Gli investimenti hanno riguardato non solo gli impatti legati all'impronta climatica del servizio erogato e alla gestione efficiente dell'energia, ma anche impatti sociali quali il benessere lavorativo e la parità di genere, nonché di governance come la gestione del rischio e la prevenzione della corruzione.

Sostenibilità per Miorelli è un approccio a 360 gradi, che ha colto nel Bilancio di Sostenibilità l'opportunità di essere sistematizzato e integrato da una **Strategia di Sostenibilità**, che fissa obiettivi e relativi KPI (indicatori-chiave di performance) come strumento di monitoraggio e di miglioramento continuo.

Il percorso intrapreso, che avrà come ricaduta immediata l'acquisizione di una maggiore consapevolezza da parte di collaboratori e altri stakeholder Miorelli, è fondato su solide basi. Come spiegato in dettaglio nel paragrafo specifico, è stata realizzata una **analisi di materialità** volta a definire i temi rilevanti sui quali impostare Bilancio e Strategia di Sostenibilità, e questa analisi è stata condotta anche mediante l'ascolto attivo degli stakeholder primari, in modo tale da poterli includere nei processi decisionali che determineranno le future scelte Miorelli. L'inclusione della sostenibilità nella pianificazione strategica, che è uno dei temi emersi dall'analisi di materialità, porterà effetti sia sul piano della competitività nelle gare d'appalto che sul piano della sensibilizzazione di clienti e collaboratori.

La sostenibilità nella pianificazione strategica genera impatti positivi sulla partecipazione alle gare d'appalto e sulla sensibilizzazione di fornitori e collaboratori.



La Carbon Footprint del servizio di pulizia

Per migliorare le performance ambientali dei servizi, Miorelli Service ha sviluppato un sistema di **carbon management** certificato con l'obiettivo di quantificare le emissioni di gas serra (GHG) legate al ciclo di vita dei servizi erogati. A giugno 2022 Miorelli Service ha infatti ottenuto la certificazione ISO 14067:2018 CFP SYSTEMATIC APPROACH per il servizio di pulizia in ambito civile.

L'azienda è ora in grado di rilasciare ai propri clienti la quantificazione delle emissioni di CO₂ di questo servizio, una informazione utile a valorizzare le strategie climatiche e le politiche ambientali dei propri clienti e a perseguire obiettivi di **Carbon Neutrality entro il 2050**, come chiede l'Unione Europea in linea con i principi dell'Accordo di Parigi.

Sfruttando l'opportunità prevista dallo standard ISO 14067 denominata Approccio Sistemático (annesso C allo standard), Miorelli ha realizzato uno strumento di calcolo semplificato per la quantificazione della CO₂ del servizio e lo sviluppo di future **Dichiarazioni Climatiche** su altri cantieri. Per chiudere il cerchio, è in programma la ricerca di un progetto di compensazione delle emissioni che non è stato possibile evitare.

Nel 2021 Miorelli Service, in modo propedeutico all'ottenimento della certificazione ISO 14067, aveva commissionato uno studio di LCA (Life Cycle Assessment) comparativo sulla valenza ambientale e qualitativa (igienico-microbiologica) del **protocollo innovativo Green** (applicato all'appalto specifico) rispetto ad un protocollo tradizionale, in conformità alle norme UNI EN ISO 14040-4044 ed in coerenza con i Criteri Ambientali Minimi (CAM cleaning) definiti nel DM 29 gennaio 2021. I risultati dell'analisi **LCA comparativa**, condotta sulle attività maggiormente frequenti e impattanti sul servizio erogato (pulizia dei pavimenti, degli arredi e dei servizi igienici), hanno evidenziato come il Protocollo Green permetterebbe un significativo contenimento dell'impronta di carbonio: 19.476 kg di CO₂ equivalenti evitati ogni anno e una riduzione del 20,01% di emissioni di CO₂ eq. per metro quadro di superficie pulita.

Il risultato è dovuto principalmente alla riduzione delle emissioni generate nei processi di produzione delle attrezzature tessili (-1,78 kg CO₂e rispetto al protocollo tradizionale), nei processi di produzione dei detersivi per pavimenti (-0,14 kg CO₂e), nei trasporti delle attrezzature tessili (-0,08 kg CO₂e), nelle operazioni di smaltimento dei rifiuti tessili speciali (-0,06 kg CO₂e) e nei consumi di energia elettrica (-0,05 kg CO₂e).

Lo studio ha evidenziato anche una riduzione dei costi ambientali per la pulizia, del consumo di detersivi, del consumo di acqua, dei rifiuti in carta e cartone e dei rifiuti tessili.



UNI EN ISO 14067:2018
Carbon Footprint

-20%

di emissioni di CO₂ eq.
per m² pulito

**ANALISI COMPARATIVA
LCA DEL PROTOCOLLO
MIORELLI GREEN**

Materie prime certificate e a ridotto impatto ambientale

Nell'ottica di ridurre l'impatto del servizio di pulizia, che è la principale tipologia di servizi erogata da Miorelli Service, un ruolo molto importante viene svolto dall'Ufficio Acquisti e dall'Ufficio Gare, che collaborano per offrire ai propri clienti (in maggioranza Enti Pubblici o enti a prevalente capitale pubblico) un servizio conforme ai Criteri Ambientali Minimi (CAM) nonché con i più alti standard in termini ambientali.

Nello specifico, attraverso la duratura e solida collaborazione con due grandi fornitori di prodotti detergenti e attrezzature, l'azienda sceglie preferibilmente materie prime certificate e a ridotto impatto ambientale, con imballaggi in plastica riciclata al 100%. Le caratteristiche di ecologicità dei prodotti acquistati riguardano:

- le certificazioni ISO 14024 (es. UE Ecolabel, Nordic Ecolabel)
- la conformità ai Criteri Ambientali Minimi (CAM)

Per i prodotti chimici a uso disinfettante è stato fatto riferimento al possesso di attestazione ministeriale di Presidio Medico Chirurgico (PMC) o Biocida, a tutela della salute e sicurezza dei lavoratori.

ANALISI DEGLI ACQUISTI 2021-2022

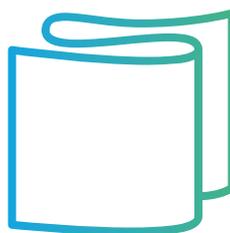
I materiali acquistati sono stati inizialmente suddivisi in tre macro categorie di consumo prevalente:

1. PRODOTTI CHIMICI
2. PRODOTTI TESSILI
3. PRODOTTI ECONOMALI

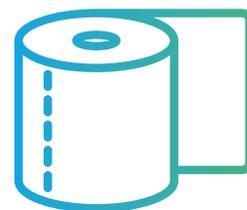
All'interno di ognuna di queste categorie i prodotti sono stati ulteriormente raggruppati in sottocategorie in base alla destinazione d'uso, alla tipologia o alla frequenza di utilizzo. I valori riportati di seguito sono complessivi e riferiti a tutti i cantieri gestiti e con erogazione del servizio da parte di Miorelli.



CHIMICI



TESSILI



ECONOMALI

1. PRODOTTI CHIMICI

Dall'analisi dei prodotti chimici acquistati emerge l'impegno dell'azienda a scegliere quelli a uso ordinario con criteri ambientali: il 51,1% degli acquisti 2022 possiede una certificazione ISO 14024 o è conforme ai CAM. La percentuale sale al 97,7% nella sottocategoria dei prodotti chimici forti (per la pulizia dei treni, la rimozione di graffiti, vernici, colla, chewing gum, ecc.) e al 61,5% nella sottocategoria di prodotti per le stoviglie. Nello specifico, i prodotti chimici forti sono conformi ai CAM per la quasi totalità sia nel 2021 sia nel 2022 (rispettivamente 98,5% e 97,7%). Inoltre sono caratterizzati da formulazioni concentrate (ovvero da diluire in acqua prima dell'uso) per il 63,2% del quantitativo acquistato nel 2022. Per quanto riguarda i **prodotti concentrati**, il cui uso è incoraggiato dalla normativa CAM in ottica di riduzione delle emissioni correlate ai trasporti e di rifiuti correlati allo smaltimento degli imballaggi, la sottocategoria che ne vede il più ampio impiego è quella dei disinfettanti (escludendo i gel igienizzanti per le mani), con l'84,4% del totale acquistato nel 2022. Tali prodotti, che per loro natura non possono avere una certificazione di ecologicità, sono in larga parte in possesso dell'autorizzazione come Presidio Medico Chirurgico (PMC) o Biocida, potendo quindi garantire il massimo grado di tutela della salute e sicurezza per gli operatori. La diluizione inoltre consente un ulteriore abbassamento della tossicità per la salute umana.



USO DI PRODOTTI
CON CRITERI AMBIENTALI
(ECOLABEL/CAM/PMC)

97,7%

PRODOTTI CHIMICI "FORTI"

61,5%

PRODOTTI PER STOVIGLIE

51,1%

PRODOTTI CHIMICI
DETERGENTI ORDINARI

PRODOTTI CHIMICI ACQUISTATI E CRITERI AMBIENTALI (Litri)	Acquisti 2021 (L)	di cui % con criteri ambientali (Ecolabel/CAM/PMC)	Acquisti 2022 (L)	di cui % con criteri ambientali (Ecolabel/CAM/PMC)
Prodotto chimico detergente a uso ordinario	203.931,75	49,1%	222.235,45	51,1%
Prodotto chimico detergente straordinario	11.386,80	8,1%	13.791,40	17,7%
Prodotti chimici forti (pulizia treni, rimozione graffiti, rimozione colla, smacchiatori)	27.388,95	98,5%	30.166,45	97,7%
Prodotto chimico ad uso disinfettante (compresi igienizzanti, sanificanti, ecc. e per tutti gli usi - superfici, bucato, ecc.)	182.355,69	24,5%	160.469,08	23,3%
Prodotto lavanderia	1.508,00	6,5%	1.299,00	10,2%
Prodotto per stoviglie (manuale o meccanico)	2.047,00	74,2%	1.663,50	61,5%
Additivi vari	330,60	22,7%	450,00	5,6%
Totale	428.948,79		430.074,88	

2. PRODOTTI TESSILI

I prodotti tessili sono stati classificati in base al materiale di cui sono composti: microfibra, cotone, altri materiali sintetici e una categoria specifica per i prodotti monouso. Sono state escluse dalle valutazioni di ecologicità tutte le attrezzature tessili monouso o non ricondizionabili come piumini, spugne, spazzole e prodotti similari.

Nel 2022 possiedono criteri ambientali il 17,3% dei prodotti tessili in cotone e il 100% dei prodotti in microfibra. L'uso di questi ultimi, che rimane stabile nel biennio analizzato, soddisfa infatti un importante requisito indicato nei Criteri Ambientali Minimi (CAM) per le forniture ed il noleggio di prodotti tessili (DM 7 febbraio 2023): la microfibra garantisce durabilità ed efficacia, oltre che un risparmio nell'utilizzo di prodotti detergenti e di acqua.



USO DI PRODOTTI TESSILI
CON CRITERI AMBIENTALI
(ECOLABEL/CAM)

17,3%

TESSILI IN COTONE

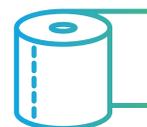
100%

TESSILI IN MICROFIBRA

PRODOTTI TESSILI ACQUISTATI (kg)	Acquisti 2021 (kg)	di cui % con certificazione ambientale (Ecolabel/CAM/PMC)	Acquisti 2022 (kg)	di cui % con certificazione ambientale (Ecolabel/CAM/PMC)
Tessili in cotone	14.952,4	14,2%	16.105,8	17,3%
Tessili in microfibra	2.753,9	100,0%	2.755,1	100,0%
Prodotti in altro materiale	11.289,1	-	12.922,3	-
Monouso	6.503,8	-	7.238,6	-
Totale	35.498,7		39.021,9	

3. PRODOTTI ECONOMALI

Per quanto riguarda i materiali economali e i prodotti per le mani, nel 2022 la percentuale di prodotti in possesso di criteri ambientali si attesta al 66,6% per i materiali in carta (carta asciugamani, carta igienica, carta asciugatutto, carta copri WC) e al 5,3% per i prodotti lavamani e crema mani. Entrambe le percentuali sono in lieve aumento rispetto al 2021.



PRODOTTI ECONOMALI ACQUISTATI E CRITERI AMBIENTALI (kg e Litri)	Acquisti 2021	di cui % con criteri ambientali (Ecolabel/CAM)	Acquisti 2022	di cui % con criteri ambientali (Ecolabel/CAM)
Carta (kg)	572.112,8	64,0%	647.516,9	66,6%
Lavamani/crema mani (L)	93.962,1	4,3%	95.870,0	5,3%
Cotone (kg)			880,0	-

Nell'erogazione del servizio, oltre alle materie prime, contribuiscono a ridurre l'impatto ambientale anche i macchinari utilizzati (in prevalenza lavasciuga e spazzatrici), la cui gestione è stata affidata quasi per la totalità a un servizio *full rent*, nell'ottica di garantire la massima conformità ai Criteri Ambientali Minimi (DM 29 gennaio 2021):

- rispetto dei più elevati standard di efficienza idrica ed energetica;
- maggiore durata possibile del loro ciclo di vita e riciclaggio delle componenti;
- rispetto dei principi dell'eco-design, riparabilità, facilità di disassemblaggio e smaltimento delle parti da sostituire;
- percentuale di plastica riciclata sul totale della plastica complessivamente presente nella macchina;
- manutenzione secondo quanto suggerito dal produttore al fine di garantirne la massima durata ed efficienza in uso e aggiornamento del registro delle manutenzioni siglato dal soggetto autorizzato.

USO DI PRODOTTI ECONOMALI CON CRITERI AMBIENTALI (ECOLABEL/CAM)

66,6%

MATERIALI IN CARTA

5,3%

PRODOTTI LAVAMANI E CREMA MANI

Gestione rifiuti

La gestione dei rifiuti per Miorelli Service, in quanto impresa che offre servizi integrati, ha un duplice ambito di applicazione: il servizio svolto per conto dei propri clienti, per i quali effettua raccolta e trasporto rifiuti presso impianti autorizzati, e servizio di intermediazione; la raccolta e il trasporto dei propri rifiuti prodotti presso la sede o presso i siti di lavoro in cui presta servizio.

Per il primo ambito di applicazione, l'erogazione del servizio per i clienti, Miorelli Service è iscritta all'Albo Nazionale Gestori Ambientali nelle seguenti categorie e con le seguenti autorizzazioni:

- Cat. 4 raccolta e trasporto di rifiuti speciali non pericolosi - Iscrizione N. TN00737 del 02/05/2022;
- Cat. 8f intermediazione e commercio di rifiuti senza detenzione dei rifiuti stessi - Iscrizione N. TN00737 del 24/06/2021

Per il secondo ambito, ovvero la gestione dei rifiuti propri, Miorelli Service è iscritta all'Albo Nazionale Gestori Ambientali nella seguente categoria:

- Cat. 2 bis produttori iniziali di rifiuti non pericolosi che effettuano operazioni di raccolta e trasporto dei propri rifiuti - Iscrizione N. TN00737 del 29/03/2022.

La Società è impegnata nella riduzione della produzione di rifiuti propri, nel favorirne la corretta differenziazione e nel consentirne un miglior trattamento complessivo. Nello specifico, anche grazie alla collaborazione con i propri fornitori, Miorelli Service attua alcune buone pratiche:

- il risciacquo delle taniche dei detergenti per lo smaltimento nella frazione della plastica;
- la diluizione del prodotto chimico per minimizzare la produzione di rifiuti pericolosi con l'impatto di tutelare la salute degli operatori;
- la riduzione degli imballaggi attraverso l'impiego di prodotti concentrati.

Per una più accurata analisi dei rifiuti propri sono stati separati i rifiuti prodotti presso la sede principale della Società e quelli prodotti presso i siti di lavoro.

Nel 2022 si registra una riduzione dei rifiuti prodotti del 35% rispetto al 2021 presso la sede principale, che sale al 55,9% se confrontata con il 2020. I rifiuti prodotti presso la sede sono principalmente rifiuti derivanti da rifiuti liquidi derivanti da attività di lavaggio (non pericolosi) e toner (non pericolosi).

Anche presso i siti di lavoro è stata registrata una notevole riduzione nella produzione di rifiuti rispetto al 2021 (-43,2%) e ancora più significativa rispetto al 2020 (-60,8%). Nei cantieri vengono prodotti in prevalenza pericolosi, in particolar modo i rifiuti dei processi chimici organici (codice C.E.R. 07.06.01 - soluzioni acquose di lavaggio e acque madri). Complessivamente, anche rispetto all'unità funzionale scelta (numero di lavoratori nelle sedi e nei siti di lavoro), la quantità di rifiuti propri prodotti è in considerevole riduzione.

La tabella di seguito, che riporta i rifiuti prodotti per tipologia, considera i rifiuti prodotti nell'ultimo triennio (pericolosi e non) raggruppati secondo la classificazione dell'Elenco Europeo dei Rifiuti (EER), in base alla composizione e alla provenienza.

RIFIUTI PRODOTTI PER TIPOLOGIA (t) PRESSO LA SEDE DI MORI (TN)	2020		2021		2022	
	non pericoloso	pericoloso	non pericoloso	pericoloso	non pericoloso	pericoloso
Rifiuti della produzione, formulazione, fornitura ed uso di rivestimenti (pitture, vernici e smalti vetrati), adesivi, sigillanti e inchiostri	0,07	0	0,1	0	0,1	0
Rifiuti di imballaggio, assorbenti, stracci, materiali filtranti e indumenti protettivi (non specificati altrimenti)	11,0	0	10,1	0	1,4	0
Rifiuti non specificati altrimenti nell'elenco	13,4	4,1	9,2	0	6,7	4,3
Rifiuti urbani (rifiuti domestici e assimilabili prodotti da attività commerciali e industriali nonché dalle istituzioni) inclusi i rifiuti della raccolta differenziata	0	0	0	0	0,11	0
Totale	24,4	4,1	19,3	0	8,3	4,3
		28,5		19,3		12,6

RIFIUTI PRODOTTI PER TIPOLOGIA (T) PRESSO I CANTIERI	2020		2021		2022	
	non pericoloso	pericoloso	non pericoloso	pericoloso	non pericoloso	pericoloso
Rifiuti dei processi chimici organici	0	24,4	0	23,2	0	8,8
Rifiuti di imballaggio, assorbenti, stracci, materiali filtranti e indumenti protettivi (non specificati altrimenti)	4,9	1,0	0,9	2,2	0,9	3,0
Rifiuti non specificati altrimenti nell'elenco	0	0	0	0,005	0	0,103
Rifiuti prodotti dal settore sanitario e veterinario o da attività di ricerca collegate	0	0	0	0,9	0	1,1
Rifiuti urbani (rifiuti domestici e assimilabili prodotti da attività commerciali e industriali nonché dalle istituzioni) inclusi i rifiuti della raccolta differenziata	16,3	0	4,9	0	4,3	0
Totale	21,2	25,4	5,8	26,3	5,2	13,0
		46,6		32,1		18,2

I metodi di smaltimento dei rifiuti variano a seconda della tipologia e della pericolosità del rifiuto; possono essere previste attività di recupero o di smaltimento.

