

Caro Consumatore,



Il futuro è garantito se rispettiamo uno sviluppo sostenibile; tutti devono impegnarsi per soddisfare i propri bisogni senza compromettere quelli degli altri



nella scelta di prodotti e servizi è necessario conoscere al meglio quegli effetti collaterali, sociali e territoriali, capaci di avvantaggiare (creando valore condiviso) e non svantaggiare (eliminando danni, impronte e turbative) i Consumatori che, direttamente o indirettamente, ne sono coinvolti.

Occorre essere più attenti e sensibili agli impegni assunti da un'Impresa per avere una missione sostenibile, per contribuire al benessere generale, adottando la legalità come strategia globale.

Obiettivo di fondo è rendere concreta e diretta la partecipazione dei Consumatori alle diverse iniziative, politiche ed imprenditoriali, per la corretta ed efficace affermazione della Sostenibilità come matrice dello sviluppo.

Promuovere la cultura della Sostenibilità significa affermare il comportamento positivo nel Mercato (sistema Consumatori-Imprese), nella Società (sistema Comunità-Istituzioni) e nel Territorio (sistema Ambiente-Biodiversità), per garantire il Benessere diffuso.

Il futuro è garantito se rispettiamo uno sviluppo sostenibile; tutti devono impegnarsi per soddisfare i propri bisogni senza compromettere quelli degli altri. La Sostenibilità può diventare asse portante del futuro solo se tu, per primo, ne comprenderai l'importanza, e se l'esempio di un'Impresa come Ferrarelle contribuirà a renderti più consapevole, crederci e farne tuo il percorso.

Ferrarelle, per il secondo anno, rinnova il suo



Ferrarelle si apre con trasparenza e lealtà, proponendosi di coinvolgerti in un auspicato circuito virtuoso basato sulla Sostenibilità



impegno attraverso questa Lettera, con la quale si apre con trasparenza e lealtà, proponendosi di coinvolgerti in un auspicato circuito virtuoso in cui la Sostenibilità venga posta alla base tanto delle attività produttive quanto delle scelte di consumo. La Sostenibilità è un antidoto alla crescente infedeltà sociale che caratterizza il nostro tempo, perché crea un naturale senso di appartenenza e solidarietà.

Partendo dalle esperienze acquisite nella quarantennale attività di tutela e rappresentanza, dal CODACONS presso i Consumatori e dal COMITAS presso le Microimprese, **rinnoviamo la valorizzazione delle azioni implementate da Ferrarelle per coniugare l'ottimizzazione dei suoi processi industriali e gestionali con iniziative e progetti a sostegno di tematiche sociali ed ambientali, rendendo i contenuti accessibili con immediatezza e semplicità.**

Il Bilancio di Sostenibilità contiene una mole di notizie importanti sul modus operandi di Ferrarelle, con temi, per livello di tecnicità e approfondimento, non di familiare comprensione da parte del Consumatore, come di ogni altro Cittadino, che potrebbero penalizzare il merito di un impegno, quello di Ferrarelle, e l'importanza di una opportunità, quella per il Consumatore.

Con questa Lettera ti proponiamo una narrazione sintetica dell'operato di Ferrarelle, informandoti in maniera efficace e non autoreferenziale.



Ferrarelle si prende cura dei terreni del Parco che custodisce le sorgenti delle sue acque minerali di Riardo attraverso l'azienda agricola biologica Masseria delle Sorgenti.



Evidenzieremo l'impegno profuso per creare valore e stabilità, non solo economica ma anche sociale, per il Territorio e dare risposte adeguate alle esigenze dei Consumatori.

"Occorre capire che c'è un bilancio che va fatto quasi nella quotidianità che ci spinge a dire che non si può produrre ricchezza rimanendo poveri nei rapporti con il mondo che ci circonda".

Michele Pontecorvo Ricciardi

*Consigliere delegato alla corporate identity,
comunicazione e CSR Ferrarelle SpA*

IDENTITÀ E VALORI

Ferrarelle SpA è un'Impresa dalla vitalità 100% italiana che opera nell'imbottigliamento e distribuzione di acque minerali a livello nazionale e internazionale. È proprietaria dei marchi Ferrarelle, Natia, Santagata, Boario, Fonte Essenziale, Vitasnella, Roccafina e distribuisce in esclusiva per l'Italia il brand Evian. Nel 2017 ha arricchito la propria gamma di prodotti d'eccellenza acquisendo il 99% di Amedei, leader nella produzione di cioccolato, con l'obiettivo di far conoscere a livello internazionale questa eccellenza Made in Italy. Ferrarelle gestisce anche la coltivazione biologica della Masseria delle Sorgenti, la cui attività si fonda sul rispetto per l'ambiente, l'amore per le cose semplici, l'attenzione alle tradizioni e all'alimentazione sana. L'acqua Ferrarelle nasce a Riardo, in provincia di Caserta, in una zona verde e incontaminata.



Ferrarelle è da sempre attiva nella realizzazione di importanti opere di innovazione tecnologica



L'effervescenza naturale e i preziosi sali minerali sono il risultato del percorso dell'acqua: un fenomeno unico nel suo genere, il cui solo autore è la natura. Quando piove, le gocce d'acqua che cadono sulle sommità del vulcano spento di Roccamonfina penetrano nel sottosuolo e iniziano un lento e profondo cammino lungo oltre 30 anni, durante il quale l'acqua si purifica e si arricchisce di preziosi elementi minerali, tra cui calcio, bicarbonato, magnesio, silice e potassio, per incontrare infine l'anidride carbonica, risale attraverso le faglie delle zone più profonde, che le dona la caratteristica effervescenza naturale.

Ogni giorno Ferrarelle opera per raggiungere i propri obiettivi di sviluppo attraverso la ricerca di un armonioso rapporto con l'ambiente e la massima soddisfazione dei Consumatori, impegnandosi a proteggere il patrimonio naturale italiano che amministra carico di tradizioni e biodiversità. Il Gruppo è da sempre attivo nella realizzazione di importanti opere di innovazione tecnologica per migliorare la produttività e la versatilità dei prodotti, accrescere l'efficienza produttiva, ottimizzare l'uso delle risorse energetiche e delle materie prime, e migliorare gli aspetti di prevenzione e monitoraggio nell'ambito della sicurezza alimentare.



Il rispetto dell'ambiente e la riduzione dell'impatto delle attività industriali sono per Ferrarelle priorità assolute



I valori chiave su cui fonda l'attività di Ferrarelle sono:

- **l'attenzione alle risorse naturali;**
- **la valorizzazione e la cura del Territorio;**
- **la trasparenza;**
- **l'italianità;**
- **l'innovazione e la voglia di raggiungere traguardi sempre nuovi.**

Ferrarelle è da sempre particolarmente attenta e sensibile alle ricadute economiche e agli effetti sociali delle proprie attività. L'aspetto sociale più importante è la responsabilità di prodotto che si declina nella tutela della sicurezza e igiene alimentare, etichettatura, tracciabilità e rintracciabilità, conformità a codici e regolamenti volontari. Le 7 certificazioni di prodotto e le 5 di processo ottenute da Ferrarelle testimoniano il forte impegno su queste tematiche.

L'ATTENZIONE PER L'AMBIENTE

Il rispetto dell'ambiente e la riduzione dell'impatto delle attività industriali sono priorità assolute.

Tale impatto viene oggettivamente misurato da una EPD (Dichiarazione Ambientale di Prodotto), verificato e attestato da un ente esterno e indipendente. La misurazione è resa possibile grazie a una minuziosa analisi dei processi, riconosciuta a livello internazionale (Life Cycle Assessment), che tiene conto dell'intero ciclo di vita del prodotto.

Da sempre Ferrarelle mette in atto rigorosi criteri



Ferrarelle
in collaborazione
con il FAI porta
avanti un progetto
di valorizzazione
e tutela del suo
Parco Sorgenti



per salvaguardare la naturalità e le proprietà intrinseche delle sue acque minerali, con l'obiettivo di preservare nel tempo la qualità e la disponibilità delle falde acquifere.

Nel Parco Sorgenti di Riardo, custode alle acque minerali Ferrarelle, Santagata e Natía, ogni settimana vengono effettuati attraverso "pozzi spia" controlli accurati per tutelare la falda acquifera idromineral e mantenere inalterato l'equilibrio tra sali minerali ed effervescenza naturale dell'acqua. Inoltre, **lo stabilimento di Riardo è uno dei tre impianti pilota prescelti dal gruppo di lavoro della Direzione Generale Ambiente della Commissione Europea per lo studio e la realizzazione della PEFCR - Product Environmental Footprint Category Rule, la specifica tecnica per calcolare l'impatto ambientale e la produzione delle acque minerali in bottiglia.**

Dal 2010 Ferrarelle in collaborazione con il FAI – Fondo Ambiente Italiano – porta avanti un progetto di valorizzazione e tutela del suo Parco Sorgenti che ad oggi ha incluso attività di tipo vegetazionale, agricolo e architettonico (messa a dimora di colture tradizionalmente praticate nel Territorio; piantumazione di nuovi alberi; posizionamento di arnie; restauro conservativo dell'antica Masseria Mozzi; mitigazione dei detrattori visivi del Parco; creazione di punti accoglienza/informazioni FAI).



Ferrarelle ha realizzato interventi di efficientamento delle linee di produzione per ridurre il suo impatto ambientale



Consumi energetici ed emissioni

Nei propri processi produttivi Ferrarelle utilizza prevalentemente energia elettrica per la quale si colloca, rispetto alla media del mercato, tra le Imprese efficienti; in particolare lo stabilimento di Boario si colloca tra quelli altamente efficienti.

Ciò è dovuto in particolare a interventi di sostituzione e di introduzione di linee PET di recente generazione per la formatura delle bottiglie. Ulteriori miglioramenti delle prestazioni ambientali sono stati conseguiti attraverso l'ammmodernamento della centrale termica con nuovi impianti a metano a ridotto impatto.

Dal 2008 Ferrarelle produce e utilizza energia elettrica con tecnologia fotovoltaica attraverso un impianto costituito da oltre 4.550 pannelli in silicio policristallino distesi su una superficie di 16 mila mq. L'impianto, nel corso dell'anno 2017, ha prodotto 1.541.320 kWh di energia elettrica da energia solare, evitando l'immissione in atmosfera di circa 578 tonnellate di anidride carbonica (CO₂).

Il Gruppo ha scelto di rendicontare le emissioni dirette e indirette dei gas a effetto serra (GHG) secondo quanto previsto dal Greenhouse Gas Protocol. Nel 2017 si sono ridotte dello 0,8% rispetto al 2016 (del 3,5% rispetto al 2015). Il risultato positivo è dovuto agli interventi di efficientamento delle linee di produzione che hanno permesso di aumentare la quantità di acqua minerale prodotta, contenendo i consumi energetici.



Ad oggi il Gruppo ricicla più del 95% dei materiali scartati (plastica, carta, alluminio, vetro, legno)



Le nuove linee per l'imbottigliamento hanno permesso la produzione di nuovi formati, aumentando il livello di sicurezza e qualità, riducendo allo stesso tempo la quantità di materiale di confezionamento impiegato. **In particolar modo, rispetto al 2007 è diminuito del 40% il peso del PET delle preforme per il formato 0,5 L e del 39% il peso delle capsule per il formato 1,5 L.**

Gestione, riciclo e riutilizzo di rifiuti e reflui

I materiali di scarto sono composti essenzialmente dalle acque utilizzate per il lavaggio delle bottiglie e dagli scarti di materiale provenienti dal processo produttivo. Lo stabilimento di Riardo si è dotato di una moderna apparecchiatura in grado di riciclare, attraverso processi di filtrazione, l'acqua in modo da poterla reimpiegare diverse volte prima di smaltirla definitivamente. Tutti i rifiuti solidi, invece, vengono differenziati, compattati e spediti ad aziende che li riutilizzano per produzioni di manufatti. Ad oggi il Gruppo ricicla più del 95% dei materiali scartati (plastica, carta, alluminio, vetro, legno).

In collaborazione con CHEP Ferrarelle ha attivato sul sito produttivo di Riardo il servizio TPM - Total Pallet Management, un impianto per lo smistamento, il controllo e la riparazione dei pallet, al fine di garantire che quelli danneggiati vengano riparati e immediatamente reintrodotti nella supply chain. I pallet sono pronti all'uso senza essere trasportati al centro servizi e la condivisione degli



Il servizio TPM - Total Pallet Management permette di ridurre le emissioni di CO2, i consumi di legno e la quantità di rifiuti smaltiti in discarica



spazi si inserisce pienamente nel concetto della sharing economy. Questo contribuisce a ottimizzare i trasporti, ridurre il numero di mezzi sulle strade e salvaguardare l'ambiente.

L'utilizzo di questo servizio permette in un anno di realizzare minori emissioni di CO2 (-50,3%), minori consumi di legno (71,4%) e minor quantità di rifiuti smaltiti in discarica (-76,5%).

Nel 2017 il progetto di collaborazione è stato ampliato, inserendo alcuni operatori logistici di Ferrarelle nel network di CHEP. In questo modo sono state ottimizzate le tratte a vuoto dei vettori nelle aree del Centro-Sud Italia con la conseguente riduzione di 14.643 Km percorsi a vuoto e di 15 Tonnellate di CO2 emesse.

Con il progetto *bottle to bottle* Ferrarelle sta fornendo una risposta risolutiva al problema generato dal "fine vita" degli imballi in polietilentereftalato (pet). A Presenzano (Caserta) è stato, infatti, **ultimato il nuovo impianto di produzione di preforme in PET riciclato, un nuovo tassello al piano di Sostenibilità ambientale in cui il Gruppo crede e investe costantemente.**

Le nuove preforme, lo stato embrionale delle bottiglie, saranno così realizzate con il 50% di PET riciclato, proveniente dalla raccolta differenziata. A regime, lo stabilimento sarà capace di riciclare circa il doppio della quantità di PET che Ferrarelle



Coripet, di cui Ferrarelle è tra i fondatori, promuove una raccolta specializzata e di alta qualità con un'operazione a costo zero per i Consumatori



immette sul mercato, compensando non solo il proprio impatto ma anche quello di altri.

Ferrarelle è tra i fondatori di Coripet, il consorzio volontario tra riciclatori e produttori di acque minerali che ha come scopo l'ottimizzazione e la valorizzazione del ciclo di vita dei contenitori in PET (Polietilene Tereftalato) per liquidi alimentari.

Coripet si prefigge di raggiungere questi obiettivi attraverso un'organizzazione logistica che consenta l'avvio immediato a riciclo e un servizio diretto di raccolta degli imballaggi.

Il Consorzio promuove una raccolta specializzata e di alta qualità con un'operazione a costo zero per i Consumatori, mediante la restituzione dei contenitori per acque e bevande nei punti vendita della Grande Distribuzione Organizzata e il conseguente ottenimento di vantaggi promozionali sulla spesa.

Nella sola prima fase di sperimentazione in Piemonte, Campania e Lombardia, sono state raccolte circa 5 milioni di bottiglie interamente avviate a riciclo. Nel 2018 Coripet ha ottenuto l'autorizzazione come sistema consortile autonomo per operare a livello nazionale.



Ferrarelle partecipa attivamente allo sviluppo della vita sociale della collettività e promuove progetti in ambito culturale e scientifico



L'IMPEGNO SOCIALE

Ferrarelle partecipa attivamente allo sviluppo della vita sociale della collettività e promuove progetti in ambito culturale e scientifico al fine di contribuire alla crescita e all'arricchimento del patrimonio intellettuale, sociale ed economico di ciascun luogo e Comunità in cui svolge la propria attività. Nel 2017 il Gruppo ha investito in questo ambito 1,4 milioni di euro attraverso donazioni, contributi ad associazioni e attività di sponsorizzazione.

In particolare Ferrarelle:

- Ha avviato una preziosa collaborazione con il **FAI** che ha portato al restauro conservativo di Masseria Mozzi, alla messa a dimora di colture storiche e all'istituzione dell'azienda agricola biologica Masseria delle Sorgenti.
- Supporta le attività dell'Osservatorio su Idee e Pratiche per un Futuro Sostenibile di **Fondazione Giangiacomo Feltrinelli**, con l'obiettivo di raccogliere e valorizzare le buone pratiche che applicano i principi dello sviluppo sostenibile alla gestione delle risorse e del Territorio.
- Insieme a **Slow Food Italia** e **Università di Scienze Gastronomiche di Pollenzo**, ha ideato Pizza Culture, il primo corso che offre una formazione completa in Scienza, Cultura e Management della Pizza.
- Sostiene il **Premio Malaparte**, uno dei più importanti riconoscimenti letterari italiani, riportato in vita proprio grazie al supporto di Ferrarelle.



Ferrarelle si impegna per cogliere in anticipo i bisogni dei Consumatori traducendoli in prodotti di qualità



- È partner della **Bologna Business School** investendo nella formazione degli studenti dell'MBA Food&Wine, futuro dell'imprenditoria alimentare italiana.
- Supporta la **Fondazione Telethon** partecipando alle numerose iniziative di raccolta fondi per la ricerca sulle malattie genetiche rare.
- Nell'ambito della partnership con **FOQUS - Fondazione Quartieri Spagnoli onlus**, sostiene il centro ARGO che favorisce l'inserimento di bambini e ragazzi con disabilità nel mondo della scuola e del lavoro e la loro autonomia nella gestione del tempo libero.

SODDISFAZIONE DEI CONSUMATORI

Ferrarelle è consapevole che i Consumatori valutano con sempre maggiore attenzione i prodotti, confrontandone qualità, servizi e benefici più che in passato. Per questo vuole differenziarsi sul mercato per l'efficienza e l'efficacia dei suoi servizi, la qualità e la sicurezza dei suoi prodotti, l'attenzione e il rispetto verso il Territorio, ma soprattutto con l'innovazione cioè la capacità di cogliere in anticipo i bisogni in continua evoluzione dei Consumatori, traducendoli in prodotti di assoluta qualità. Seguendo queste linee guida, da sempre, il Gruppo investe in molteplici attività di valorizzazione dei propri marchi e dei propri siti, sempre in stretto e armonioso legame con il contesto territoriale.



Ferrarelle è impegnata nella gestione efficiente e responsabile del servizio clienti e nell'attuazione di puntuali azioni di miglioramento



Per accrescere la soddisfazione dei Consumatori, il Gruppo ha deciso di sviluppare un *Sistema di Gestione per la Qualità*, organizzato per processi e basato sul miglioramento continuo, e un *Sistema di Gestione della Tracciabilità dei Prodotti e della Rintracciabilità di Filiera*.

I requisiti dei prodotti sono comunicati attraverso il *catalogo* prodotti, corredato da foto e messo a disposizione dei venditori; *l'etichetta*, con le caratteristiche del prodotto e le modalità per comunicare con *l'Impresa* e il *Customer Service*, che recepisce le informazioni di ritorno dal cliente, compresi i *reclami* (nel 2017 ha ricevuto 6.353 contatti).

Le informazioni sulla soddisfazione dei Consumatori sono uno degli strumenti fondamentali di Ferrarelle per valutare le proprie performance; per questo è impegnata nella gestione efficiente e responsabile del servizio clienti e nell'attuazione di rapide e puntuali azioni correttive e di miglioramento.