

COVEN  
ConsorzioVending

# report

*Sostenibilità 2023*

*Lettera agli stakeholder*

*Premessa metodologica*

## *1. Panoramica sul mondo del vending*

- 1.1 I numeri del vending*
- 1.2 Le nuove sfide del vending*
  - 1.2.1 La digitalizzazione*
  - 1.2.2 La sostenibilità*

## *2. Il Consorzio COVEN*

- 2.1 I comitati*

## *3. Analisi sulle aziende socie di COVEN*

- 3.1 La Governance*
- 3.2 La responsabilità ambientale*
- 3.3 La responsabilità sociale*
- 3.4 L'innovazione digitale*
- 3.5 L'Innovazione di prodotto, marketing e comunicazione*

## *4. Le best practice delle aziende COVEN*







# Lettera agli stakeholder

Cari stakeholder, il settore della distribuzione automatica sta vivendo un'evoluzione senza precedenti, guidata da due grandi forze di cambiamento: l'innovazione tecnologica e la transizione verso modelli economici più sostenibili. In un contesto in cui i consumatori e le istituzioni richiedono sempre maggiore attenzione alla responsabilità ambientale e sociale, il vending si trova a dover ripensare il proprio impatto lungo tutta la catena del valore: dall'approvvigionamento delle materie prime alla gestione dell'energia, dal packaging alla fine del ciclo di vita dei prodotti.

La sostenibilità non è più un'opzione, ma una necessità strategica per garantire la competitività del settore nell'economia globale. Gli obiettivi delineati dall'Agenda 2030 delle Nazioni Unite, il Green Deal europeo e le nuove normative sulla riduzione dei rifiuti plastici e sul risparmio energetico impongono alle aziende di adottare modelli di business più circolari ed efficienti.

Come Consorzio COVEN abbiamo sposato l'approccio alla sostenibilità già da molti anni e questo è il nostro 5° Report di Sostenibilità, con il quale vogliamo rendere trasparente il nostro cammino, condividere i risultati raggiunti e fissare obiettivi sempre più ambiziosi per il futuro.

In questi anni abbiamo accompagnato i nostri soci nella costruzione di una propria strategia legata alla sostenibilità e con grande soddisfazione abbiamo constatato come l'interesse e l'impegno nei confronti di questi temi siano aumentati, portando molta più consapevolezza e valore all'interno delle nostre aziende, al punto tale che in questi anni molti soci hanno intrapreso anche un percorso individuale di rendicontazione, realizzando il proprio Report aziendale.

Quest'anno abbiamo scelto di affiancare alle attività principali del Consorzio e dei nostri associati gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (Sustainable Development Goals) definiti dall'Agenda 2030, per meglio identificare come i nostri progetti e le nostre iniziative concorrano al raggiungimento degli obiettivi internazionali.

Nello specifico abbiamo individuato 3 obiettivi legati al tema della responsabilità ambientale e 3 obiettivi legati alla responsabilità sociale, oltre a una serie di iniziative volte a promuovere l'innovazione digitale, di prodotto, marketing e comunicazione.

L'obiettivo dei nostri progetti è sempre quello di trasformare le sfide della sostenibilità in opportunità, promuovendo soluzioni che

coniughino innovazione, efficienza, responsabilità ambientale e sociale. E questo lo possiamo fare grazie anche alle collaborazioni che si creano con i nostri fornitori e clienti e al valore d'insieme che l'industria del vending sa generare e che rimane un fiore all'occhiello dell'economia del nostro Paese.

Il Presidente  
**Massimo Ferrarini**







# Premessa metodologica

Il presente report di sostenibilità di [COVEN](#) rappresenta la quinta edizione di reportistica di sostenibilità del Consorzio ed è stato redatto, su base volontaria, per mostrare l'impegno sui temi ESG delle aziende socie e i progetti che il Consorzio promuove in ottica di sostenibilità.

Il perimetro di rendicontazione comprende le 10 aziende socie.

I dati, le informazioni e i progetti presentati nel Report fanno riferimento al periodo dal 01/01/2023 al 31/12/2023 e sono stati raccolti tramite la somministrazione a tutti i soci di un questionario tematico.

Il questionario è composto da 21 domande pensate appositamente per le imprese di gestione. Per questa quinta edizione è stato scelto di affiancare alle attività principali del Consorzio e dei propri associati gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (Sustainable Development Goals) definiti dall'agenda 2030.

Sulla base di un'attenta analisi di benchmark del settore e partendo dai risultati e dai dati raccolti dal questionario compilato dai soci [COVEN](#), sono stati selezionati 6 SDGs che risultano essere più coerenti e affini alle attività delle imprese di gestione nel settore della distribuzione automatica.

In aggiunta ai dati emersi dal questionario sono state utilizzate altre fonti quali:

- *Studio sul settore della distribuzione automatica in Italia, realizzato da Ipsos per CONFIDA, 2023*
- *Il Report di Sostenibilità di Settore di CONFIDA 2023*
- *La distribuzione automatica in Italia. Studio sul consumatore, realizzato da Ipsos per CONFIDA, 2019*

Il presente report è stato esaminato e validato dal Presidente e dal Consiglio Amministrativo.

Per qualsiasi informazione in merito ai contenuti è possibile contattare il Consorzio [COVEN](#) a questi recapiti: [COVEN](#) Società Consortile a responsabilità limitata, Via Napo Torriani, 31 – Milano.



1.



# Panoramica sul mondo del vending

## 1.1 I numeri del vending

Il mondo del vending è un settore di grande importanza per l'industria del nostro Paese, che nel campo della distribuzione automatica è leader a livello internazionale, uno dei settori di eccellenza del Made in Italy.

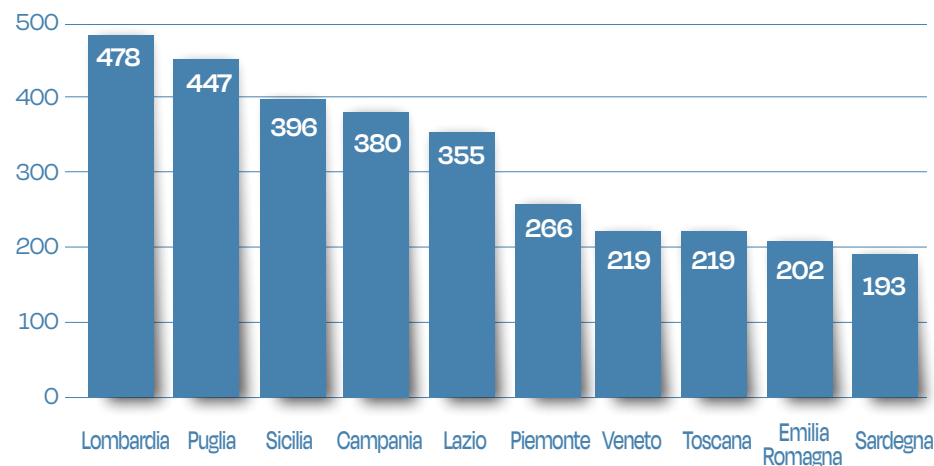
Nel 2023 ha registrato un fatturato di oltre **1,6 miliardi di euro** (+2,6% vs 2022) a cui si aggiungono gli oltre **397 milioni di euro** del comparto OCS (Office Coffee Service) per un totale di più di **2 miliardi di euro**. (Fonte: Studio di Settore 2023 realizzato da Ipsos per CONFIDA)

Il **parco macchine in Italia** è costituito da oltre **831.000 vending machine** distribuite capillarmente sul territorio nazionale, che hanno erogato quasi **4 miliardi di consumazioni** (3.974.040.247) nel 2023. A queste si aggiungono le **1,1 miliardi di consumazioni** di capsule e cialde erogate dalle macchine OCS, portando il totale complessivo a oltre **5 miliardi di consumazioni**. L'OCS, che serve principalmente uffici, aziende e ambienti professionali, continua a rappresentare un segmento strategico per il settore, grazie alla crescente domanda di soluzioni personalizzate e di qualità.

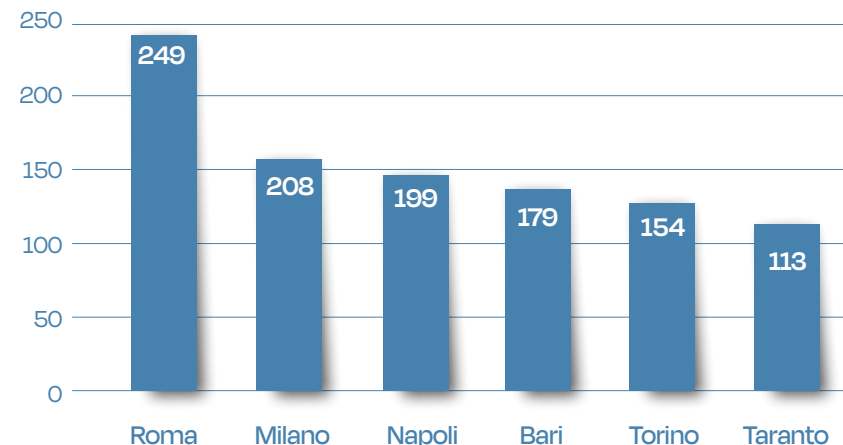
Il vending non è solo una rete distributiva, ma anche una risorsa economica significativa per il Paese. Nel 2023, il comparto ha generato un **indotto occupazionale di oltre 30.000 persone**, distribuite tra gestori, produttori di alimenti, fabbricanti di accessori e tecnologie per vending machine. Questa rete contribuisce alla sostenibilità economica di molte regioni italiane, offrendo lavoro sia in contesti urbani che in aree periferiche.

Da segnalare inoltre, soprattutto al sud Italia, l'espansione dei negozi automatici h24, luoghi in cui il consumatore, oltre a caffè, bibite e snack, può trovare anche prodotti di prima necessità e parafarmaci.

Top 10 Regioni per n° imprese del vending



Top 6 Città per n° imprese del vending





L'Italia è il primo Paese produttore mondiale di vending machine. I nostri distributori sono esportati in tutto il mondo, circa il 70% della produzione di vending machines è destinata al mercato estero.

Stiamo quindi parlando di un'innovazione tecnologica italiana che sta contribuendo a realizzare una rivoluzione digitale nel mondo della distribuzione automatica, che comprende: la connettività del distributore automatico e quindi una gestione da remoto, una maggiore interazione del consumatore grazie agli schermi touch e la digitalizzazione dei pagamenti, grazie soprattutto alle APP. Tutte queste tecnologie interconnesse sono state ammesse ad usufruire dei benefici dell'Industria 4.0 e 5.0.

In questa panoramica è opportuno considerare anche la figura del consumatore, perché il vending gioca un ruolo fondamentale nella vita di oltre 20 milioni di italiani, compiendo un'importante funzione sociale: portare ristoro dove non ci sono altre forme di distribuzione alimentare.

Da uno studio sul consumatore realizzato da Ipsos per CONFIDA emerge che nell'ultimo anno, tra la popolazione italiana 18-65enni, il 70% utilizza il distributore automatico almeno una volta l'anno, il 25% dei consumatori apprezza l'inserimento di nuovi prodotti e il 40% apprezza l'inserimento di prodotti salutistici, adatti alle intolleranze e a diete

specifiche, a conferma che il mondo del vending si sta velocemente allineando ai trend di consumo e agli aspetti legati al mondo della sostenibilità.

Il caffè, pilastro centrale dell'offerta, ha dominato le preferenze degli italiani con quasi **2,3 miliardi di consumazioni** (pari al **57% del totale**) erogate dalle vending machine. Nel comparto OCS, anch'esso dominato dal caffè, si è registrata una crescita positiva dello **0,40%** rispetto all'anno precedente, confermando la lenta ma costante ripresa di questo segmento dopo il rallentamento causato dalla pandemia.

Oltre al caffè, altri prodotti come tè e ginseng hanno mostrato trend di crescita interessanti nelle vending machine, rispettivamente del **+5,7%** e **+5,2%**, mentre nel segmento snack (+16%) spiccano le performance dei prodotti dolci e salati, con un forte incremento nelle vendite di **barrette energetiche (+12%)** e **crackers (+9%)**.

Il segmento delle bevande fredde, che rappresenta il **18% delle consumazioni**, ha subito una leggera flessione del **-2,56%**, influenzato da un'estate caratterizzata da temperature fresche e frequenti precipitazioni.

Tuttavia, categorie come gli energy drink hanno continuato a crescere, registrando un incremento del **+8,84%**, evidenziando un trend positivo per prodotti con un appeal più specifico e funzionale.

### 1.2.1 La digitalizzazione

La digitalizzazione rappresenta una delle trasformazioni più profonde nel settore della distribuzione automatica, ridefinendone sia i processi operativi che l'esperienza offerta ai consumatori. Nel 2023, questa evoluzione è stata evidente grazie a una crescita significativa nell'adozione di tecnologie avanzate, come i sistemi di pagamento cashless, la telemetria e le vending machine con funzionalità interattive.

#### Sistemi di pagamento digitali e cashless

I sistemi di pagamento digitali continuano a crescere rapidamente. Nel 2023, circa il **30% delle vending machine** in Italia erano dotate di app di pagamento, che consentono ai consumatori di effettuare transazioni senza contatto utilizzando QR code, wallet digitali o apposite applicazioni. Questo rappresenta un aumento del **25%** rispetto all'anno precedente. Inoltre, il numero di transazioni cashless è cresciuto del **+61%**, con un valore totale di vendite che ha superato i **113 milioni di euro**, dimostrando come il vending stia rispondendo alle richieste dei consumatori sempre più abituati a pagamenti rapidi e tecnologici.

I vantaggi di questi sistemi non si limitano alla

comodità per l'utente finale: per i gestori, la digitalizzazione dei pagamenti permette una gestione più efficiente delle transazioni e una riduzione del rischio associato alla gestione del contante. Inoltre, i sistemi di pagamento digitali aprono nuove possibilità per la profilazione dei consumatori e per il marketing mirato.

#### *Telemetria e gestione remota*

Un altro aspetto cruciale della digitalizzazione è rappresentato dalla **telemetria**, implementata ormai su circa il **15% delle vending machine** in Italia.

Questa tecnologia consente ai gestori di monitorare lo stato delle macchine in tempo reale, ricevendo informazioni dettagliate su vendite, scorte e eventuali malfunzionamenti. Grazie alla telemetria, i gestori possono ottimizzare i percorsi di rifornimento, ridurre i tempi di fermo macchina e migliorare l'efficienza operativa.

Ad esempio, un distributore automatico può inviare notifiche al gestore quando un prodotto sta per esaurirsi o se si verifica un guasto tecnico, permettendo interventi rapidi e mirati. Questo non solo riduce i costi di gestione, ma migliora anche la qualità del servizio offerto ai consumatori, riducendo il numero di macchine fuori servizio o non rifornite.

#### *Interattività e personalizzazione*

Le vending machine stanno evolvendo anche dal punto di vista dell'interazione con il consumatore. Nel 2023, circa il **20% delle nuove macchine** installate è stato dotato di **schermi touch screen** al posto delle tradizionali pulsantiere. Questi schermi permettono una maggiore personalizzazione dell'esperienza, consentendo agli utenti di visualizzare dettagli sui prodotti, come ingredienti, valori nutrizionali e allergeni, e persino di configurare bevande calde personalizzate. Inoltre, possono essere utilizzati per iniziative di marketing digitale, come la visualizzazione di promozioni o contenuti sponsorizzati.

Un esempio significativo è l'introduzione di funzionalità che trasformano le vending machine in veri e propri hub multifunzionali. Alcuni distributori consentono il pagamento di bollette e multe direttamente tramite app integrate, ampliando così l'utilità della macchina e rendendola un punto di riferimento per i servizi digitali della comunità.

#### *L'intelligenza artificiale e i big data*

L'adozione di tecnologie di **intelligenza artificiale (AI)** e l'analisi dei big data stanno entrando nel panorama del vending. Grazie all'integrazione di

software avanzati, i gestori possono analizzare i dati di vendita in tempo reale, identificando trend di consumo e adattando l'offerta alle preferenze locali. Ad esempio, una macchina situata in una zona frequentata da studenti universitari può incrementare la disponibilità di snack energetici, mentre in un'area ad alta densità lavorativa si può privilegiare un'offerta di caffè premium.

L'AI consente inoltre di migliorare la manutenzione predittiva: analizzando i dati raccolti dai sensori delle macchine, i gestori possono identificare in anticipo i componenti che potrebbero guastarsi e programmare interventi di manutenzione preventiva, riducendo i costi di riparazione e migliorando l'efficienza.

#### *Integrazione con l'Industria 4.0 e 5.0*

La digitalizzazione si collega anche ai programmi di incentivazione come **Industria 4.0** e **5.0**, che offrono agevolazioni fiscali per l'adozione di tecnologie innovative. Nel 2023 molte aziende del settore hanno investito in macchine con funzionalità avanzate, come la gestione energetica ottimizzata e la compatibilità con protocolli di comunicazione standardizzati. Tuttavia, i ritardi nell'attuazione dei decreti di Industria 5.0 hanno posto delle sfide per il settore, che attende risposte concrete per finanziare la transizione tecnologica.

### 1.2.2 La sostenibilità

Essere un settore in crescita, leader sul mercato internazionale, rende il mondo del vending sempre più attento ai temi ESG e rafforza la responsabilità sociale e ambientale che le aziende operanti nel settore hanno nei confronti della propria comunità di riferimento.

Le imprese del settore sono sempre più consapevoli dei loro impatti e si avvicinano alla sostenibilità con soluzioni e progetti secondo i criteri ESG, che coinvolgono non solo le aziende, ma anche i clienti e i consumatori, dall'efficientamento energetico all'interno delle proprie strutture, dalla scelta dei

fornitori alimentari per l'origine dei prodotti e per l'utilizzo di packaging riciclabili, fino a progetti di economia circolare e di promozione della cultura della sostenibilità.

Da un'indagine di benchmark realizzata sulle prime 15 aziende delle classifiche Top100 del 2023 appartenenti ai settori gestione, rivendite e produttori di distributori automatici, è emerso che le imprese di gestione sono le più virtuose in ambito sostenibilità, infatti il 70% di esse ha una sezione del sito dedicata alla sostenibilità, il 30% redige un report e il 67% partecipa a progetti di riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub>.

### Economia circolare: il caso RiVending

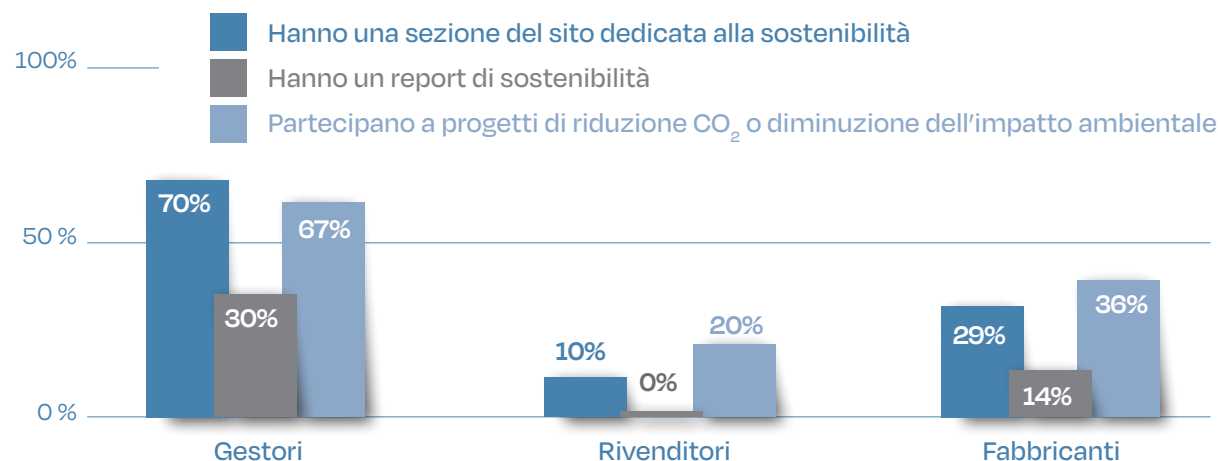
Uno dei progetti di punta in termini di sostenibilità è **RiVending**, promosso da CONFIDA insieme a Corepla e Unionplast, con l'obiettivo di creare un circuito chiuso per il recupero e il riciclo di bicchieri e bottigliette di plastica provenienti dai distributori automatici. Nel 2023 il progetto ha ottenuto risultati significativi:

- Sono stati distribuiti **14.000 cestini RiVending** in oltre **2.500 aziende** e **750 Comuni italiani**.
- Sono stati riciclati **53 milioni di bicchierini**, equivalenti a un risparmio di **300 tonnellate di CO<sub>2</sub>**.
- Ogni cestino ha permesso di ridurre di **100 kg le emissioni di CO<sub>2</sub> all'anno**.

Grazie a questo progetto, il settore del vending contribuisce a un modello virtuoso di economia circolare, che trasforma i rifiuti in nuove risorse, riducendo il consumo di materiali vergini e promuovendo una cultura del riciclo anche tra i consumatori.

### Criteri Ambientali Minimi (CAM)

L'introduzione dei **Criteri Ambientali Minimi (CAM)** nel 2023 ha rappresentato una svolta cruciale per il settore. I CAM (entrati poi effettivamente in





vigore nell'aprile del 2024) stabiliscono requisiti ambientali obbligatori per i bandi di gara pubblici, coprendo aspetti come:

- L'efficienza energetica dei distributori automatici.
- L'utilizzo di materiali riciclati o compostabili per i bicchieri e il packaging.
- La disponibilità di prodotti biologici, equosolidali e per diete specifiche.

La conformità ai CAM richiede investimenti significativi da parte delle aziende, ma assicura anche una maggiore competitività nel mercato delle concessioni pubbliche, che rappresentano circa il **18% del fatturato del settore**.

#### *Riduzione delle emissioni e gestione energetica*

L'efficienza energetica è un altro pilastro della sostenibilità per il vending. I nuovi modelli di distributori automatici sono progettati per ridurre i consumi grazie a tecnologie avanzate, come i compressori ad alta efficienza e i sistemi di spegnimento automatico delle luci. Nel 2023:

- Il **49% delle aziende** del settore ha adottato sistemi di gestione energetica, e il 16% di queste ha ottenuto la certificazione ISO 50001, che garantisce un miglioramento continuo delle prestazioni energetiche.

- Circa **l'80% delle aziende** utilizza energia proveniente da fonti rinnovabili, mentre il 51% ha installato impianti fotovoltaici per l'autoproduzione di energia.

Un esempio innovativo è rappresentato dal recupero dei fondi di caffè per la produzione di energia pulita, che nel 2023 ha permesso ad alcune aziende di risparmiare decine di tonnellate di CO<sub>2</sub>.

#### *Sostenibilità dei prodotti e imballaggi*

Il settore del vending sta rispondendo alle richieste dei consumatori per prodotti più sostenibili:

- La quota di prodotti biologici e per diete specifiche (senza glutine, senza lattosio, vegani) continua a crescere, rappresentando una parte rilevante dell'offerta nei distributori.
- Il 47% delle aziende utilizza materiali secondari (riciclati o rinnovabili) nella produzione di imballaggi e componenti per le vending machine, contribuendo alla riduzione dei rifiuti.

#### *Lotta agli sprechi alimentari*

Oltre agli impatti ambientali, il vending si impegna anche sul fronte sociale. La collaborazione con il **Banco Alimentare** per il recupero delle eccedenze

alimentari ha permesso di donare **74 tonnellate di beni** a organizzazioni che supportano persone e famiglie in difficoltà. Questa iniziativa dimostra come il settore possa contribuire alla lotta contro la povertà alimentare e allo stesso tempo ridurre lo spreco di risorse.

#### *Innovazioni normative*

Il Regolamento Europeo sugli Imballaggi e i Rifiuti di Imballaggio (**PPWR**), che punta a favorire il riutilizzo rispetto al riciclo, rappresenta una sfida per il settore, che dovrà adeguarsi senza compromettere l'efficienza del proprio modello economico. Grazie all'intervento delle associazioni di categoria, il testo del regolamento è stato migliorato, ma restano criticità, come la possibile introduzione di un sistema di deposito cauzionale per le bottiglie in PET e le lattine.

La sostenibilità non è solo una sfida, ma anche un'opportunità per il vending di posizionarsi come leader nell'innovazione responsabile. L'integrazione di tecnologie avanzate, il focus sull'economia circolare e la collaborazione con istituzioni e associazioni dimostrano come il settore stia lavorando per coniugare crescita economica e tutela ambientale. Il 2024 sarà un anno chiave per consolidare queste iniziative, con un focus su progetti innovativi e un continuo adattamento alle nuove normative.

2.

*10 Aziende*

*180mln di Fatturato*

*1.200 di Dipendenti*

*60.000 Distributori Automatici*

*12.000 Macchine OCS (Office Coffee System)*



# Il Consorzio COVEN

COVEN è una società consortile fondata nel luglio 2012 da un gruppo di aziende di media dimensione del comparto della distribuzione automatica che operano su tutto il territorio nazionale.

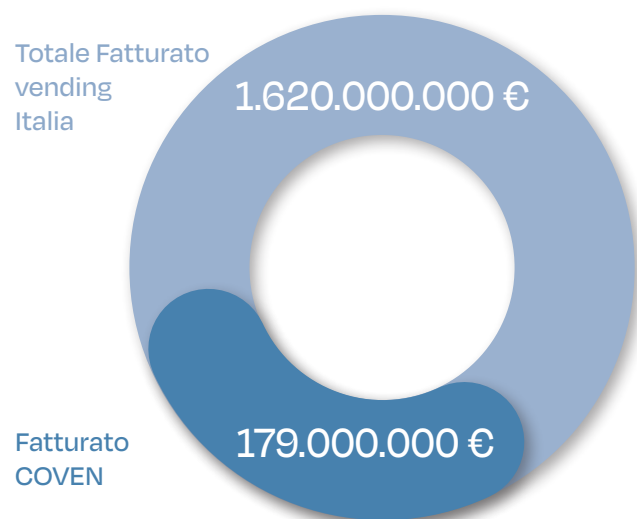
È un Consorzio di Servizio che mette al centro delle sue strategie il consumatore finale e le sue reali esigenze, che devono essere soddisfatte attraverso specifici investimenti mirati e strategie innovative. Il Consorzio opera in modo sostenibile e consapevole, investe in comunicazione e ha un chiaro orizzonte etico.

Il Consorzio, dopo una fase di aggregazione tra i soci, è oggi composto da **10 società** con **1.200 dipendenti** che fatturano complessivamente circa **180 milioni di euro**, un fatturato pari all'11,04% del totale del mercato automatico in Italia

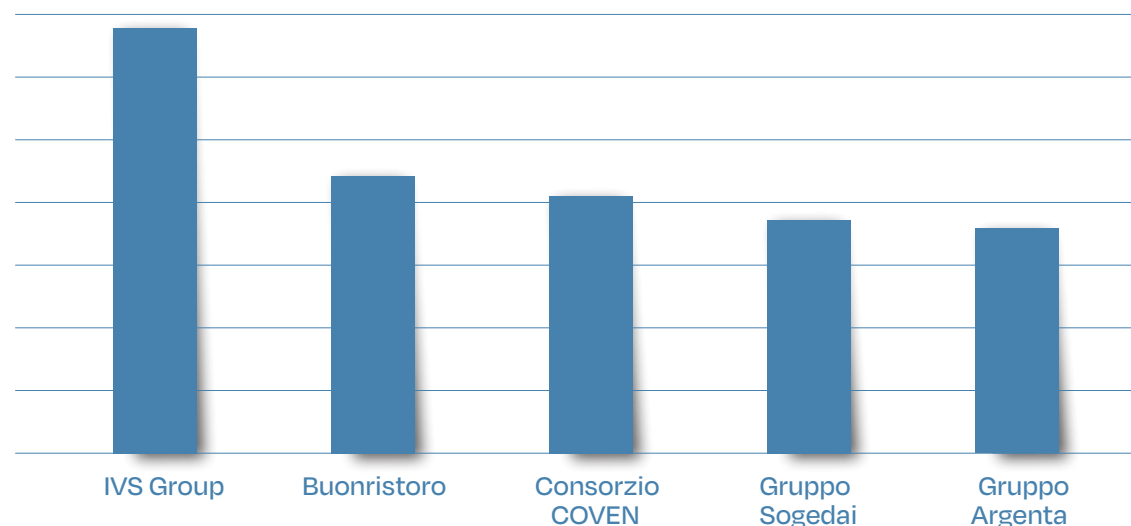
I soci di COVEN offrono ogni anno il servizio di pausa ristoro a circa 1 milione di consumatori finali, attraverso 60.000 distributori automatici e 12.000 macchine OCS (Office Coffee System). Nel 2023 il numero di consumazioni effettuate dai clienti del Consorzio ha superato quota 390 milioni.

COVEN ha una posizione di assoluto rilievo all'interno del mercato italiano del vending. Il panorama del settore è profondamente mutato con le aggregazioni di IVS/GeSa/Liomatic in IVS Group, con la fusione di molte aziende in Buonristoro e la crescita per acquisizione del gruppo Sogedai. Oggi 4 gruppi si contendono con COVEN il ruolo di SECOND BEST.

Fatturato vending ITALIA 2023 - Dati IPSOS/CONFIDA



Fatturato dei primi cinque gruppi italiani (2023)

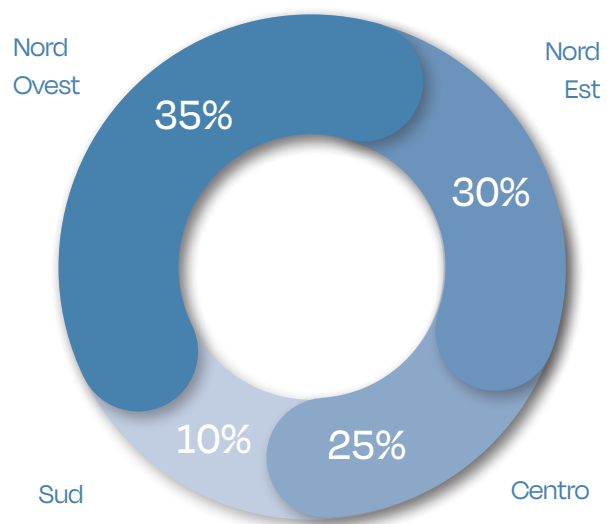




**COVEN** ha un'ampia copertura territoriale, serve direttamente 16 tra le principali regioni italiane e copre parzialmente altre 3 regioni.



COVEN realizza il suo fatturato in modo omogeneo sul territorio (*Aree Nielsen*)



## 2.1 I comitati

I **comitati COVEN** rappresentano il cuore operativo e strategico del Consorzio, strumenti fondamentali per coordinare le attività, sviluppare progetti innovativi e garantire il rispetto dei valori etici e delle normative che guidano il settore della distribuzione automatica.

Nel corso degli anni questi organismi hanno saputo evolversi per rispondere alle esigenze del mercato, promuovendo iniziative di sostenibilità ambientale, responsabilità sociale, innovazione tecnologica e formazione continua.

Ogni comitato svolge un ruolo specifico, affrontando tematiche chiave come l'efficienza operativa, la comunicazione, le relazioni con i fornitori e la conformità normativa, contribuendo così alla crescita e alla competitività del Consorzio.

Nel 2023 l'organizzazione dei comitati è stata consolidata con cinque organismi attivi, che riflettono l'impegno di **COVEN** verso obiettivi concreti e di lungo termine.

Questi comitati operano come catalizzatori di idee e come spazi di confronto tra i soci, assicurando un dialogo costante e una condivisione di buone pratiche.

La loro attività consente al Consorzio di affrontare le sfide del settore con approccio proattivo, garantendo il miglioramento continuo dei servizi offerti e rafforzando il posizionamento del Consorzio nel mercato. Di seguito, una panoramica dei cinque comitati attualmente attivi e del loro ruolo strategico per il Consorzio **COVEN**.

### 1. Comitato Tecnologia, Innovazione

Si occupa di temi legati all'innovazione tecnologica, alla telemetria e alla profilazione del consumatore. Tra le attività di rilievo troviamo lo sviluppo di soluzioni per le **vending machine**, il monitoraggio remoto tramite **telemetria e APP** e l'introduzione di nuove tecnologie per ottimizzare l'erogazione dei servizi (Touch screen interattivi).

### 2. Comitato Responsabilità Ambientale, Sociale e Sostenibilità d'Impresa

Questo comitato è dedicato alla responsabilità sociale e ambientale. Tra i progetti più importanti si segnalano il **Report di sostenibilità del Consorzio**. Il comitato supervisiona inoltre attività legate all'iniziativa **Rivending** per il riciclo dei bicchieri e palette in plastica.

### 3. Comitato Comunicazione, Sviluppo, Formazione e Convenzioni

Ha il compito di sviluppare la comunicazione interna ed esterna del Consorzio, organizzare fiere, eventi, corsi di formazione e coordinare le convenzioni per i soci. Tra le iniziative rientrano:

- La gestione del sito internet e della web community
- Organizzazione di corsi di formazione professionale
- Implementazione di convenzioni commerciali per favorire vantaggi economici per i soci.

### 4. Comitato Etico

Ha il compito di monitorare le attività dei soci per garantire che siano conformi alle linee guida etiche e antitrust del Consorzio.

### 5. Comitato Fornitori

Questo comitato si occupa di mantenere relazioni con i fornitori, monitorare le performance e sviluppare progetti di category management. Tra i risultati più importanti figura l'**Osservatorio Fornitori**, uno strumento chiave per valutare e migliorare l'offerta dei partner del Consorzio.

3.






# Analisi sulle aziende socie di COVEN

Come descritto nella nota metodologica, quest'anno **COVEN** ha scelto di redigere il report di Sostenibilità di Consorzio partendo dall'analisi sui temi ESG, che

utilizza come punto di riferimento gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030: partendo dai goals che già erano emersi nell'analisi di settore

di CONFIDA e concentrandosi su quelli più affini alle aziende di gestione. Hanno risposto al questionario tutti e 10 i soci di **COVEN**.

Gli obiettivi più coerenti e affini alle attività e ai progetti portati avanti dalle aziende socie Coven e dal Consorzio stesso sono

	Descrizione SDG	Applicazione al vending
	GOAL 2: SCONFIGGERE LA FAME	Educazione alimentare e lotta agli sprechi.
	GOAL 7: ENERGIA PULITA E ACCESSIBILE	Energia rinnovabile ed efficientamento energetico.
	GOAL 8: LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA	Lavoro dignitoso e crescita economica duratura e inclusiva.
	GOAL 11: CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI	Città e comunità inclusive, sicure e sostenibili; riduzione dei rifiuti e degli imballaggi.
	GOAL 12: CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI	Mobilità sostenibili, riduzione emissioni inquinanti, lotta al cambiamento climatico.
	GOAL 13: LOTTA CONTRO IL CAMBIAMENTO CLIMATICO	Misure per combattere il cambiamento climatico e le sue conseguenze.

Nello specifico per quanto riguarda il **Goal 2-Sconfiggere la fame** sono evidenti due filoni di intervento da parte delle aziende di gestione: quello della lotta contro gli sprechi, con attività che coinvolgono altre realtà per il recupero di cibo, e quella relativa alla promozione di una sana alimentazione ed educazione alimentare verso i propri consumatori.

Gli aspetti ambientali sono stati approfonditi con domande inerenti il raggiungimento del **Goal 7 – Energia pulita e accessibile**, il **Goal 12 – Consumo e produzione responsabili** e il **Goal 13 – Lotta contro il cambiamento climatico**. Le aziende socie **COVEN** stanno facendo enormi passi avanti per quanto riguarda la responsabilità ambientale, partendo da interventi strutturali che migliorino la propria efficienza energetica e con azioni per ridurre e monitorare la propria carbon footprint.

Anche la responsabilità sociale nei confronti dei propri dipendenti e della comunità di riferimento è un tema molto sentito fra le aziende socie **COVEN**, come dimostra l'inserimento fra gli obiettivi del **Goal 8 – Lavoro dignitoso e crescita economica** e il **Goal 11 – Città e comunità sostenibili**.

Molte aziende **COVEN** rappresentano un'importante fonte di lavoro sul territorio in cui operano e proprio per questo hanno attive collaborazioni di formazione con gli istituti scolastici della zona.

Oltre alle attività delle singole aziende il Consorzio **COVEN** rappresenta un punto di riferimento nel settore della distribuzione automatica, non solo per l'efficienza operativa e l'innovazione tecnologica, ma anche per il suo impegno verso la sostenibilità, la responsabilità sociale e la valorizzazione del Made in Italy.

Con oltre **70 progetti realizzati**, il Consorzio ha abbracciato una visione ampia e inclusiva, promuovendo iniziative che spaziano dalla digitalizzazione dei processi, all'ottimizzazione logistica, fino alla salvaguardia ambientale e al sostegno delle comunità locali.

Ogni progetto nasce da un'analisi approfondita delle esigenze del mercato e dei soci, con l'obiettivo di anticipare i trend e creare valore condiviso per tutti gli stakeholder. Attraverso collaborazioni con realtà prestigiose, come Fondazione Progetto Arca e programmi come RiVending, **COVEN** ha saputo coniugare il miglioramento delle performance aziendali con il rispetto per l'ambiente e il supporto alle fasce più vulnerabili della società.

Per ogni area tematica saranno indicati i principali progetti che hanno caratterizzato negli anni l'attività del Consorzio, testimonianza di una strategia volta alla crescita sostenibile e all'innovazione continua.

### 3.1 La Governance

Oggi parlare di sostenibilità in azienda significa saper integrare nella propria strategia di business anche considerazioni e obiettivi sociali e ambientali e saper rendere conto degli impatti delle proprie decisioni e attività sulla società e sull'ambiente. Per questo motivo la governance diventa sempre più determinante in ottica di sostenibilità, perché è il fattore cruciale per consentire all'impresa di assumersi la responsabilità degli impatti delle proprie decisioni e di integrare la responsabilità sociale e ambientale nella propria strategia.

*In **COVEN** il **50%** delle aziende socie ha attuato delle procedure per monitorare e gestire gli impatti, di queste il **100%** adotta un Codice Etico e il 60% ha in più anche il Modello di Organizzazione e Controllo (ex D.Lgs. 231/2001 o Modello 231).*

Inoltre la nuova normativa richiede l'obbligo di trasparenza ESG e quindi rende opportuna l'identificazione di una figura aziendale con la responsabilità di guidare l'organizzazione nel percorso di sostenibilità.

Dall'analisi effettuata fra le aziende COVEN emerge che il 30% ha istituito ufficialmente una figura di responsabile della sostenibilità. Il 90% delle aziende ha invece intuito l'importanza di diffondere il proprio impegno in termini di responsabilità sociale e ambientale ai propri stakeholder interni ed esterni. Di questi il 100% ha una sezione del proprio sito aziendale dedicata alla sostenibilità e il 30% redige un proprio report di sostenibilità.

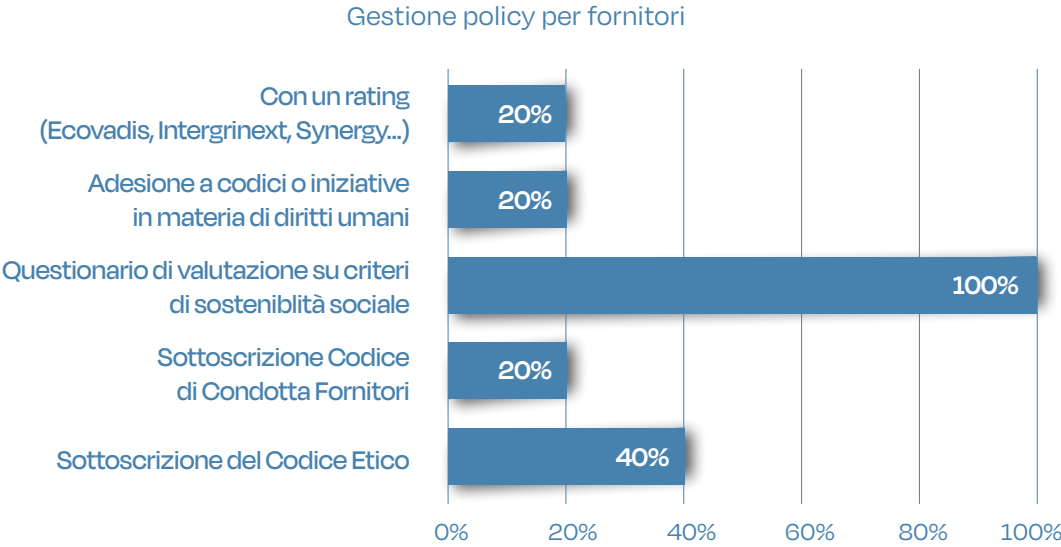


Con la nuova normativa CSRD le aziende interessate dall'obbligatorietà di rendicontazione dovranno essere in grado di riportare informazioni legate alla catena di fornitura.

Oggi non è più sufficiente guardare solo alle proprie capacità qualitative. La qualità dei prodotti e delle catene di processo può essere notevolmente migliorata se entrambe le parti della catena di fornitura collaborano in uno spirito di partnership e fiducia.

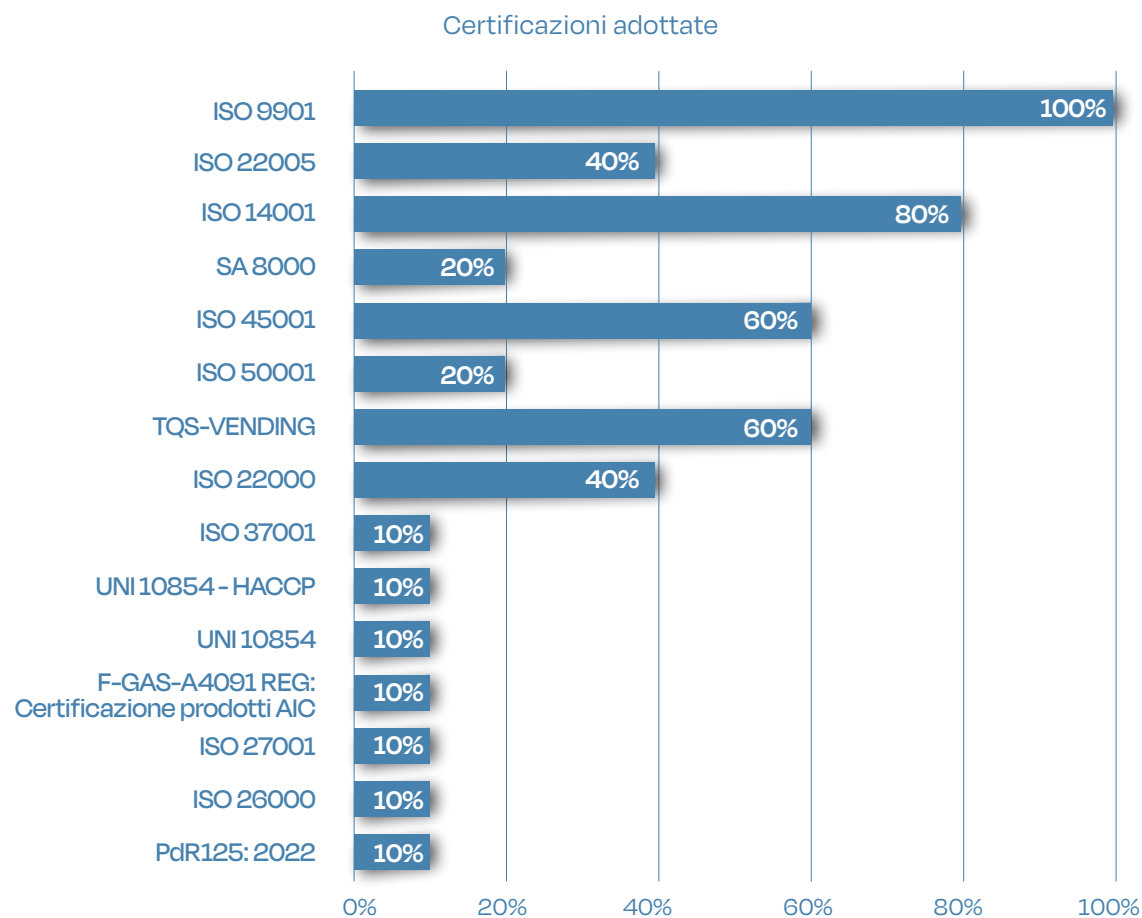
La corretta selezione, valutazione e qualificazione dei fornitori adatti, anche in un'ottica di sostenibilità, diventa quindi un fattore competitivo decisivo.

Il 50% delle aziende COVEN adotta in azienda una policy dei fornitori e di queste il 100% compie una valutazione dei partner di fornitura basata su criteri sociali e ambientali.





Un'attenta gestione da parte delle aziende socie di COVEN è dimostrata anche dalle **certificazioni** di cui sono dotate, che attestano una grande attenzione al risultato, al cliente e all'orientamento sostenibile.



Tutte le aziende sono dotate della **ISO 9001** che stabilisce i requisiti dei sistemi di gestione della qualità.

Seguono le certificazioni **ISO 14001** che stabilisce i requisiti dei sistemi di gestione ambientale, la **ISO 45001** per i sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro e **TQS Vending**, una certificazione voluta da CONFIDA, l'Associazione di categoria, rivolta esclusivamente alle imprese di gestione e inserita nell'elenco dei "Marchi di Qualità" riconosciuti dal Ministero delle Imprese e del Made in Italy. TQS Vending stabilisce dei requisiti qualitativi, superiori a quelli di legge, come per esempio i controlli microbiologici sui prodotti freschi, la pianificazione e verifica delle attività di pulizia e sanificazione delle macchine e l'intervento tempestivo in caso di fermo macchina.

In un'ottica di responsabilità sociale sono da evidenziare la presenza di certificazioni quali la **ISO 26000**, una guida alla responsabilità sociale; SA 8000, certificazione sulle condizioni di lavoro e la **PdR 125:2022** sulla Parità di genere.

In un'ottica di responsabilità ambientale il 20% delle aziende socie è dotato della certificazione **ISO 50001** sulla gestione dell'efficienza energetica.

Per quanto concerne la Governance e la strategia di sviluppo, COVEN ha messo in atto una serie di progetti per i propri soci a partire dal **Codice Antitrust**.

Nel 2016, il Consorzio COVEN introdusse il proprio Codice Antitrust come parte integrante di un più ampio impegno a favore della trasparenza e del rispetto delle normative italiane ed europee in materia di concorrenza.

Questo documento, adottato dal Consiglio di Amministrazione, fu concepito per garantire che le attività del Consorzio fossero svolte in conformità con le regole antitrust, prevenendo pratiche scorrette e promuovendo una concorrenza leale tra i soci.

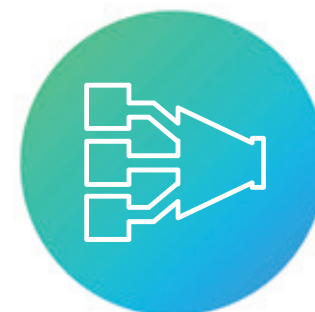
Il Codice, intitolato ***"Gestione delle attività d'impresa nel rispetto della normativa antitrust - Linee guida di comportamento nei rapporti con associati, concorrenti, fornitori e clienti"***, nacque dalla consapevolezza che il successo di un'organizzazione non si misura solo attraverso i risultati economici, ma anche nella capacità di adottare comportamenti etici e responsabili.

L'introduzione del Codice fu accompagnata da una sessione formativa per i soci, durante la quale vennero affrontati temi chiave come l'importanza della trasparenza, la protezione delle informazioni sensibili e il rispetto rigoroso delle norme a tutela della concorrenza.

Tra i punti salienti del Codice vi erano il divieto di accordi sui prezzi, la proibizione di scambi di informazioni strategiche tra soci e la gestione trasparente delle gare pubbliche. L'obiettivo era quello di fornire ai consorziati linee guida chiare per evitare comportamenti che potessero limitare la concorrenza o generare rischi legali per il Consorzio.

A sette anni dall'introduzione, nel 2023 il Consorzio ha deciso di avviare una serie di incontri con consulenti professionisti e avvocati esperti in materia, per verificarne l'attualità e l'efficacia, tenendo conto dei cambiamenti normativi e delle nuove dinamiche di mercato.

Nel corso del 2023, il Consorzio ha organizzato diversi incontri che hanno permesso di affrontare tematiche come la gestione delle informazioni sensibili, il rispetto dei principi di trasparenza nelle gare pubbliche e l'integrazione delle normative ESG, sempre più centrali nella gestione delle organizzazioni.



## *Altri progetti legati alla Governance e alla strategia di sviluppo sono:*

- **Adesivi IVA personalizzati:** Creazione di adesivi per migliorare la trasparenza verso i consumatori.
- **Analisi comparativa dati OCS:** Studio sui consumi e preferenze nel segmento Office Coffee Service.
- **Analisi Top Ten prodotti:** Identificazione dei prodotti più venduti per migliorare l'offerta.
- **Benchmark Consorzio:** Confronto interno per allineare le performance tra i soci.
- **Bilancio Sociale COVEN:** Documenti di rendicontazione per il monitoraggio delle attività sociali e ambientali.
- **Linee guida Antitrust:** Regole per garantire una corretta concorrenza.
- **Convegno Bilancio Sociale:** Eventi per diffondere i valori di sostenibilità.
- **Salone CRS 2019:** Partecipazione alla principale fiera dedicata alla Corporate Social Responsibility.
- **Partecipazione a Venditalia (2014, 2016, 2018, 2022):** Presenza nelle principali fiere di settore.







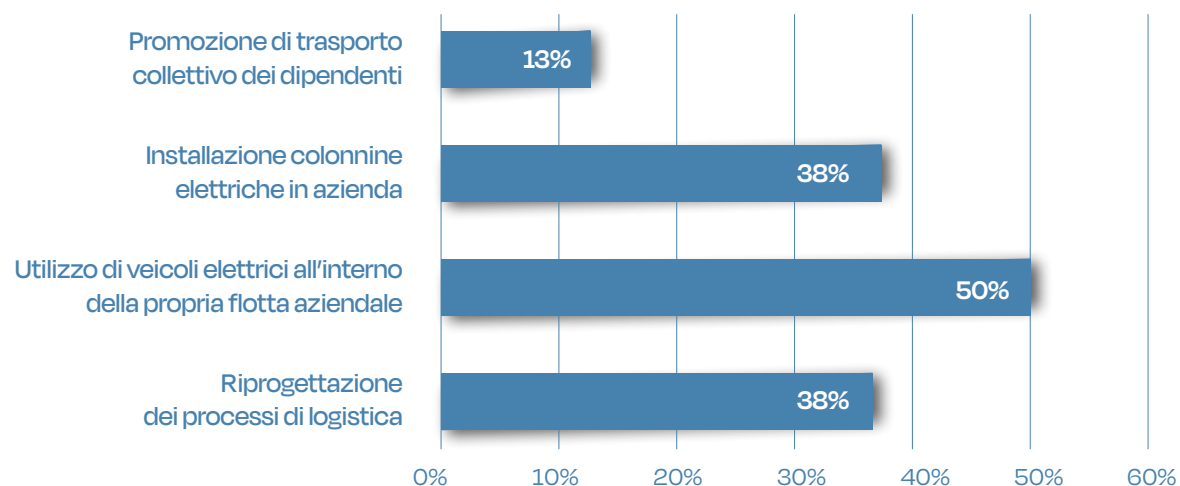
### 3.2 La responsabilità ambientale

L'attenzione ai temi ambientali è diventata una priorità anche per il mondo del vending e interessa tutta la filiera, dai produttori di distributori automatici che sono sempre più orientati a una maggiore efficienza energetica, fino alle imprese di gestione che grazie alla telemetria e all'utilizzo di automezzi elettrici possono ridurre sprechi energetici e emissioni di CO<sub>2</sub>.

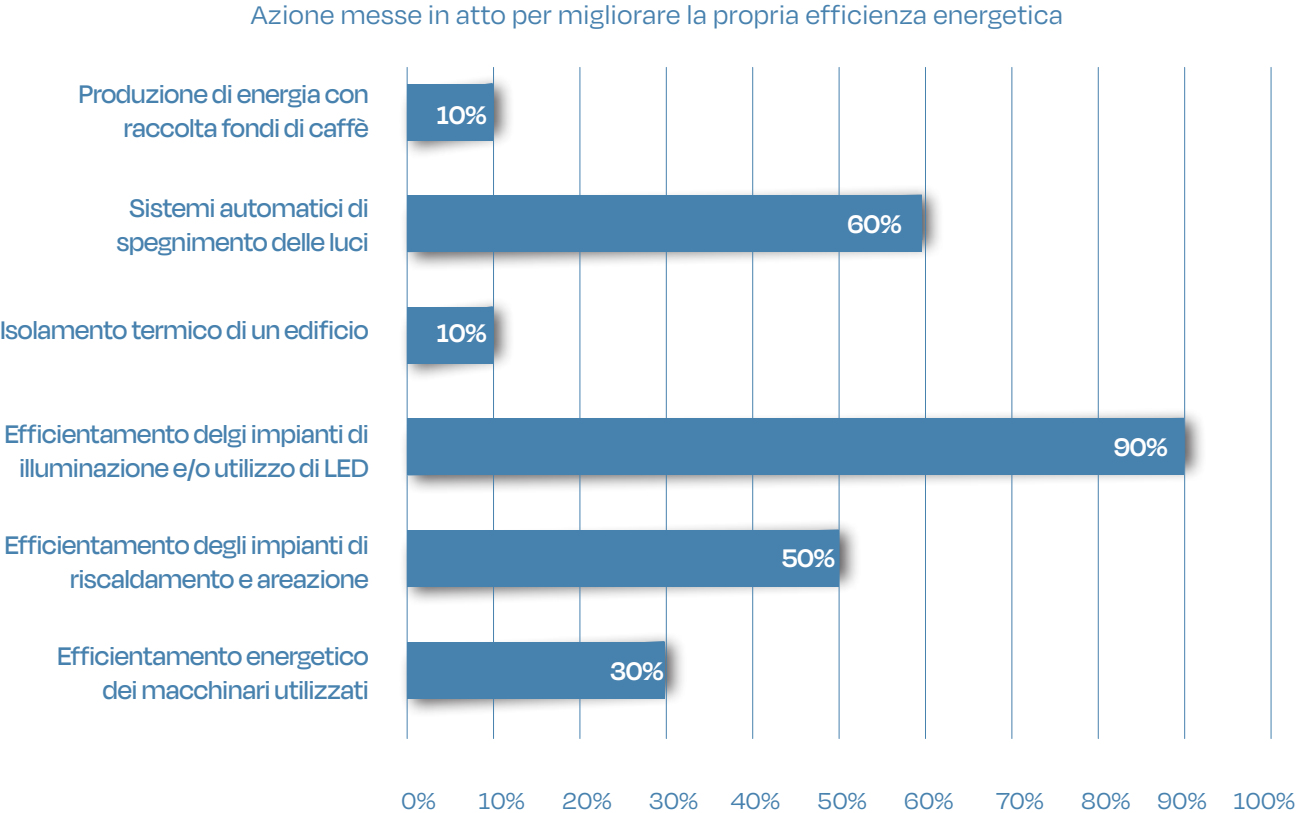
Si aggiungono inoltre gli interventi atti a diminuire il consumo di energia, come l'utilizzo di fonti rinnovabili e l'efficientamento energetico della propria struttura.

I risultati dell'analisi riportano che l'80% delle aziende COVEN mette in atto misure per ridurre le emissioni derivanti dai propri trasporti e di queste il 50% utilizza veicoli elettrici nella propria flotta aziendale, il 38% ha installato colonnine elettriche in azienda e ha riprogettato i processi di logistica.

Misure messe in atto per ridurre le emissioni derivanti dalle attività di trasporto



Il 23% dei Soci COVEN ha impianti per la produzione di energie rinnovabili, mentre tutti i soci mettono in atto azioni per migliorare la propria efficienza energetica, le più comuni sono l'efficientamento degli impianti di illuminazione (90%) e i sistemi automatici di spegnimento luci (60%).



Dall'analisi è inoltre emerso che il 50% delle aziende COVEN effettua la misurazione della propria Carbon Footprint, a dimostrazione di un approccio strategico alla sostenibilità.

Da un'analisi sulla Carbon Footprint condotta da CONFIDA sulle imprese di gestione e con riferimento sempre ai dati 2023, è risultato che l'incidenza principale ricade nelle emissioni dirette (scope 1) da combustibile mobile.

Significativo inoltre il contributo delle aziende COVEN nel creare una cultura della sostenibilità ambientale del territorio e della comunità di riferimento.

Il 50% promuove attività di sensibilizzazione per il corretto smaltimento dei rifiuti e il 10% sostiene progetti legati alla biodiversità.

*In ambito di sostenibilità ambientale  
i progetti promossi e sviluppati da COVEN  
per i propri associati sono:*

- **Adesione programma RiVending:** Sviluppo di soluzioni per il riciclo di bicchieri e palette in plastica.
- **Plastic Free:** Soluzioni per ridurre la plastica monouso.
- **Sacchetti personalizzati OCS:** Introduzione di materiali più sostenibili per l'Office Coffee Service.
- **Compattatori vending:** Introduzione di strumenti per ridurre i volumi di rifiuti nelle macchine



## Nuova Vita a Bicchieri e Bottiglie del Vending



### Come Funziona la Raccolta dei Bicchieri?

A fianco del distributore automatico viene posizionato uno speciale contenitore **RiVending** nel quale gettare i bicchieri in plastica dopo l'uso.

Il coperchio del contenitore presente nei fori che accompagnano la caduta dei bicchieri favorisce l'impilamento. I bicchieri per il caffè e le altre bevande calde presenti nei distributori automatici sono realizzati in un unico tipo di plastica: il **PS** (polistirolo compatto), e sono facilmente lussabili.

Il riciclo meccanico li riporta ad essere granuli di plastica che vengono **reimmessi** nella produzione.

### Ricicla con RiVending e Risparmia CO<sub>2</sub>!

Il punto di forza del progetto **RiVending** è la sua **semplicità**. Gli enti pubblici e privati che ospitano accanto ai distributori automatici i cestini **RiVending** potranno ottenere, a distanza di un anno, un **diploma** che attesta la quantità CO<sub>2</sub> risparmiata.

Secondo una ricerca indipendente di ambiente ogni singolo bicchiere permette di risparmiare 5,84 gr di CO<sub>2</sub>.

### Come Funziona la Raccolta delle Bottiglie?

Le bottiglie dell'acqua minerale e bibite presenti nei distributori automatici sono realizzate in un altro tipo di plastica: il **PET** (polietilene tereftalato).

Dopo l'utilizzo, anche le bottiglie vengono inserite in uno specifico cestino **RiVending**. L'obiettivo è quello di aumentare e migliorare la raccolta differenziata di questi imballaggi attraverso un sistema di **raccolta monomateriale** che favorisce la successiva fase di selezione delle plastiche che precede il riciclo.

La plastica raccolta viene **reimpressa** nel processo di produzione dando vita a nuove bottiglie in plastica **rPET** (PET Riciclato) creando così un efficiente percorso di **economia circolare**.





### 3.3 La responsabilità sociale

Iniziative per promuovere l'accesso al cibo e l'educazione alimentare, formazione e talent attraction, sostegno della comunità di riferimento sono tutte attività di responsabilità sociale messe in atto dalle aziende **COVEN** nei confronti dei propri stakeholder interni ed esterni.

La capillarità della distribuzione automatica e la presenza dei distributori in tutti i luoghi di aggregazione ha portato il vending ad ampliare l'offerta dei prodotti, prestando sempre più attenzione ai gusti e ai bisogni alimentari dei propri consumatori, con l'obiettivo di garantire un corretto stile alimentare anche fuori casa. Oltre all'inserimento di prodotti adatti a intolleranze, diete specifiche, prodotti biologici e prodotti freschi, le aziende di gestione hanno capito l'importanza di utilizzare il distributore come strumento di marketing sociale e hanno messo in atto iniziative di comunicazione volte a promuovere l'educazione alimentare e il benessere della salute fra i propri clienti e consumatori.

Il 60% delle aziende **COVEN** ha intrapreso iniziative di comunicazione sociale, per esempio utilizzando i propri social network o con una comunicazione puntuale personalizzando il distributore con indicatori e messaggi precisi. Alcuni soci dedicano distributori interi ai prodotti per intolleranze e

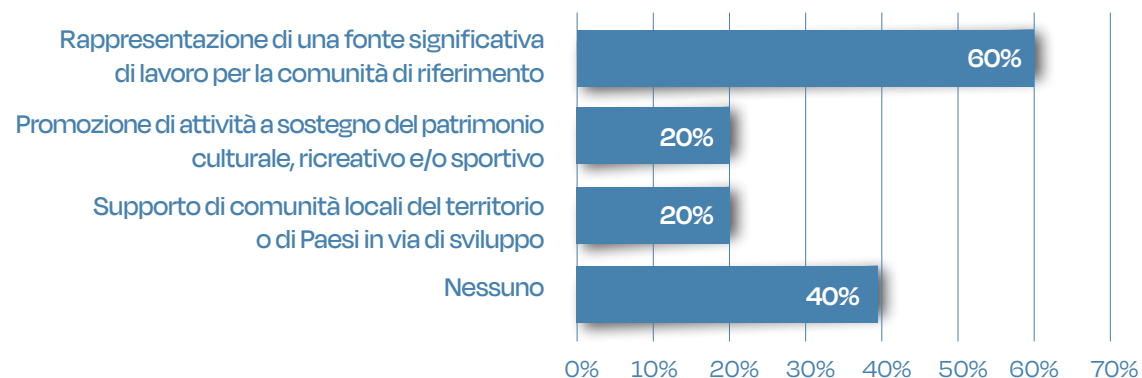
aderiscono al progetto **Workplace Health Promotion (WHP)**, il programma dell'Organizzazione Mondiale della Sanità per la promozione della salute nei luoghi di lavoro, attraverso corretti stili di vita.

Inoltre il 50% ha attive iniziative di sostegno alimentare e accesso al cibo, in particolare con il **Banco Alimentare**, grazie all'accordo siglato da CONFIDA. Una partnership importante che vede impegnato il mondo del vending nella lotta allo spreco alimentare, soprattutto le imprese di gestione che ritirano dai distributori i prodotti alimentari alcuni giorni prima della data di scadenza e che hanno però un TMC (Termine Minimo di Conservazione) che garantisce di poterli donare alle associazioni caritative, perché se conservati correttamente e intatti, possono essere consumati anche dopo il termine indicato (Legge Gadda 166/2016).

L'obiettivo dello sviluppo sostenibile è creare un equilibrio armonioso tra gli aspetti economici, sociali e ambientali dello sviluppo, promuovendo una società equa, inclusiva e sostenibile nel lungo termine. Il ruolo delle imprese è fondamentale per questo cambiamento e tra gli elementi di strategia che concorrono a questo obiettivo, non ci sono solo le attività interne, come per esempio quelle rivolte ai dipendenti, ma si includono anche tutte le attività rivolte al benessere delle comunità locali e del territorio, che contribuiscono anche a migliorare la reputazione dell'azienda stessa.

Sono diverse le attività che i soci **COVEN** mettono in atto per lo sviluppo sostenibile del territorio in cui operano, da evidenziare che il 60% delle aziende **COVEN** rappresenta una **fonte significativa di lavoro per la comunità di riferimento**.

#### Contributo dell'azienda alla sostenibilità sociale del territorio e della comunità



## *In ambito di sostenibilità sociale i progetti promossi e sviluppati da COVEN per i propri associati sono:*

- **Progetto FreeFrom:** Iniziativa dedicata all'offerta di prodotti salutarì e adatti alle esigenze di chi soffre di intolleranze alimentari.
- **Analisi mercato BIO:** Studio per l'introduzione di prodotti biologici nei distributori.
- **Corsi di formazione ARD, Commerciali e Acqua/Filtrazione:** Percorsi per migliorare le competenze dei soci.
- **Corrispettivi vending:** Formazione sui temi tecnici e legislativi.
- **Industria 4.0:** Formazione e aggiornamenti normativi sui vantaggi tecnologici per i soci.
- **Kit OCS COVEN:** Fornitura di attrezzature dedicate al segmento Office Coffee Service.
- **Progetto protezione dati - Privacy:** Audit per la conformità normativa.
- **Progetto ARCA:** Iniziativa per supportare persone in difficoltà, fornendo loro assistenza diretta attraverso attività di beneficenza.
- **Progetto Carcere di Bollate:** Collaborazione per il reinserimento lavorativo dei detenuti.



### 3.4 L'innovazione digitale

L'innovazione digitale sta sempre più diventando fattore di inclusione e sostenibilità, anche nel mondo del vending. Per questo motivo **COVEN** ha attivato dei progetti di trasformazione digitale per i propri soci, che contribuiscono ad accelerare la crescita economica perché si tratta di tecnologie che aumentano la competitività e migliorano l'esperienza del consumatore, inoltre contribuiscono allo sviluppo sostenibile, in quanto ottimizzano i processi di gestione e le operazioni logistiche.

*Il Progetto Nuovo Touch Integrato*, sviluppato dal Consorzio **COVEN**, rappresenta una delle iniziative tecnologiche più avanzate del 2023. L'obiettivo principale del progetto è stato quello di rivoluzionare l'interazione tra consumatori e distributori automatici attraverso l'integrazione di pannelli touch screen e una gestione completamente digitale delle vending machine.

Il progetto si pone al centro di una strategia orientata all'innovazione e alla semplificazione operativa, garantendo una maggiore efficienza per i gestori e un'esperienza migliorata per gli utenti finali.

Il processo di sviluppo è stato articolato in diverse fasi metodologiche. Nella prima fase, sono state individuate le caratteristiche tecniche fondamentali per il nuovo

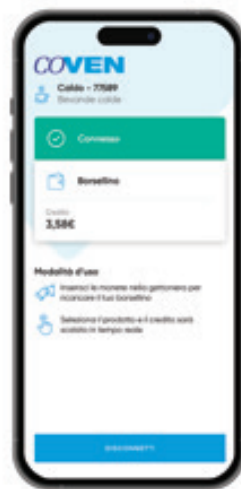
sistema. Questo ha incluso un'analisi approfondita con il dipartimento R&D di uno dei soci **COVEN** e interviste con fornitori tecnici per comprendere le soluzioni esistenti e identificare opportunità di miglioramento. I risultati di queste interviste sono stati valutati secondo quattro parametri principali: semplificazione della gestione e manutenzione, adattabilità e integrazione, innovatività delle proposte e qualità complessiva delle soluzioni.

La seconda fase ha riguardato la selezione tecnica dei componenti, classificati in otto aree chiave: display touch screen, schede elettroniche, sensoristica e periferiche, sistemi di pagamento e integrazione con l'Agenzia delle Entrate, connettività, software delle vending machine, piattaforma cloud per la gestione centralizzata e app dedicate ai consumatori finali. Questi elementi rappresentano un'infrastruttura completamente integrata, capace di rispondere alle esigenze dei gestori e di offrire un'esperienza fluida e interattiva agli utenti. Dal punto di vista pratico, il progetto ha introdotto miglioramenti significativi. I nuovi display touch offrono una navigazione intuitiva per selezionare i prodotti, visualizzare informazioni dettagliate come ingredienti e allergeni, e configurare le opzioni di pagamento. La piattaforma cloud permette ai gestori di monitorare in tempo reale le prestazioni delle vending machine, semplificando il rifornimento e la manutenzione. Inoltre, le app per i consumatori

finali rappresentano un passo avanti nell'interazione, offrendo promozioni personalizzate, pagamento rapido e accesso a dati trasparenti sui prodotti.

Per garantire il successo del progetto, è stato adottato un approccio competitivo nei confronti dei fornitori, richiedendo proposte tecniche ed economiche per la produzione di circa 3.000 unità all'anno, suddivise tra nuovi modelli e aggiornamenti di macchine esistenti. Questo ha permesso di mantenere alti standard di qualità e controllo dei costi, con un focus su soluzioni scalabili e sostenibili. Il progetto Nuovo Touch Integrato non solo migliora l'interazione utente-macchina, ma si integra anche con altre innovazioni strategiche del Consorzio, come la telemetria e i pagamenti cashless, rafforzando l'impegno di **COVEN** per un futuro tecnologicamente avanzato e centrato sul consumatore. Si tratta di un passo fondamentale per posizionare il Consorzio come leader nel settore della distribuzione automatica.

*Il progetto Meta Master e Meta-CC*, sviluppato dal Consorzio **COVEN**, rappresenta un'iniziativa strategica volta a trasformare e ottimizzare le modalità di pagamento e la gestione operativa nel settore della distribuzione automatica. Questo progetto si basa sull'introduzione di tecnologie avanzate che integrano sistemi di pagamento contactless, piattaforme di telemetria e applicazioni mobili, con l'obiettivo di migliorare l'esperienza dell'utente finale e aumentare



l'efficienza operativa per i gestori. Le soluzioni offerte dai sistemi Meta Master e Meta-CC includono una modalità di pagamento diversificata, che consente di effettuare transazioni tramite app mobili, dispositivi contactless e carte di credito, supportando tutti i principali circuiti internazionali come Visa, Mastercard, Maestro e carte virtuali. Inoltre, grazie alla piattaforma Matipay, gli utenti possono accedere a un borsellino elettronico unificato, semplificando i pagamenti e rendendo le transazioni rapide e intuitive.

Il progetto si pone l'obiettivo di modernizzare il parco macchine del Consorzio, sia attraverso l'implementazione di nuove tecnologie sui distributori esistenti, sia tramite una revisione dei processi aziendali. Grazie alla telemetria integrata, le macchine sono in grado di comunicare in tempo reale, fornendo dati dettagliati sulle vendite, segnalazioni di allarmi e performance generali, senza la necessità di strumenti aggiuntivi. Questo consente un monitoraggio centralizzato che migliora la gestione operativa e riduce i costi di manutenzione. Per i consumatori, il sistema offre un'esperienza utente fluida e senza

interruzioni: i pagamenti avvengono in pochi secondi senza la necessità di inserire PIN o conferme aggiuntive, garantendo rapidità e convenienza. Nel corso del 2023, il progetto ha raggiunto importanti traguardi con l'implementazione iniziale in diversi soci. Le attività hanno incluso una verifica approfondita del parco macchine installato per analizzare le prestazioni e sviluppare procedure interne che semplificassero i processi di installazione e gestione dei nuovi sistemi. L'integrazione tra la piattaforma Matipay e il gestionale Vega ha inoltre contribuito a ottimizzare i flussi operativi, migliorando la redditività complessiva. Questo progetto non solo consente di monitorare in tempo reale le macchine, ma offre anche ai consumatori una maggiore trasparenza sulle transazioni e l'accesso a promozioni personalizzate attraverso l'app dedicata.

**Nel 2023 COVEN** ha partecipato ai lavori promossi da CONFIDA per una soluzione che, unendo la distribuzione automatica di alimenti e bevande alle più moderne tecnologie di pagamento e servizi digitali, ampliasse le

potenzialità delle vending machine facendole diventare veri e propri centri di servizio a disposizione della collettività, dove ad esempio si possano pagare avvisi pagoPA. Questo servizio innovativo viene attivato tramite le tre principali app del vending (tra cui Matipay di COVEN) che i clienti già utilizzano per consumare ai distributori automatici. Basta scansare il QR Code dell'avviso e pagare con estrema facilità. È possibile ricaricare il proprio borsellino elettronico direttamente ai distributori, dalle app dei singoli gestori, con denaro contante, oppure optare per metodi di ricarica come carte di credito, Apple Pay o Google Pay. Completata la transazione, il consumatore riceve immediatamente conferma e ricevuta del pagamento effettuato, in maniera pratica e sicura.

L'obiettivo era di arrivare a metà del 2024 con almeno 70.000 distributori automatici collegati in rete e abilitati al pagamento degli avvisi pagoPA, permettendo agli utenti di effettuare pagamenti verso la Pubblica Amministrazione comodamente dal proprio luogo di lavoro o durante le ordinarie attività quotidiane. Grazie alla collaborazione attiva di alcune aziende del Consorzio, l'obiettivo è stato poi raggiunto.



## *Altri progetti di innovazione digitale sono:*

- **APP vending Matipay:** Adozione di una APP di Consorzio per soluzioni digitali avanzate.
- **Touch Screen:** Il progetto inserisce nell'ambito dell'innovazione tecnologica, puntando a rivoluzionare l'esperienza del consumatore attraverso l'introduzione di distributori automatici dotati di schermi interattivi.
- **iBeacon Bluetooth 4.0:** Tecnologia per migliorare l'interazione con i distributori.
- **Piattaforma PIM** (Product Information Management): Sistema per una gestione centralizzata delle informazioni sui prodotti.
- **Telemetria OCS:** Monitoraggio da remoto per ottimizzare le operazioni logistiche.
- **Progetto Blockchain Technology:** Applicazione della blockchain per garantire trasparenza e tracciabilità.



# *Innovazione di prodotto, marketing e comunicazione*

Fra gli obiettivi di **COVEN** l'innovazione di prodotto, il marketing e la comunicazione ricoprono un ruolo strategico per supportare i propri soci nella loro crescita e posizionamento di mercato, oltre a garantire una solida brand awareness. Inoltre il concetto di sostenibilità non deve solo essere un aggettivo da accostare al proprio brand, ma deve essere il frutto di un percorso che sia chiaro e trasparente al cliente e al consumatore e che dimostri reale interesse e impegno dell'azienda.

Proprio in quest'ottica il Consorzio **COVEN** ha sviluppato una serie di progetti che mirano a creare sinergie fra i soci, promuovere attività di comunicazione e diffondere soluzioni di prodotto che migliorano l'esperienza del cliente e del consumatore:

- **APP vending Matipay:** Adozione di una APP di Consorzio per soluzioni digitali avanzate.
- **Touch Screen:** Il progetto si inserisce nell'ambito dell'innovazione tecnologica, puntando a rivoluzionare l'esperienza del consumatore attraverso l'introduzione di distributori automatici dotati di schermi interattivi.
- **iBeacon Bluetooth 4.0:** Tecnologia per migliorare l'interazione con i distributori.
- **Piattaforma PIM (Product Information Management):** Sistema per una gestione centralizzata delle informazioni sui prodotti.
- **Telemetria OCS:** Monitoraggio da remoto per ottimizzare le operazioni logistiche.
- **Progetto Blockchain Technology:** Applicazione della blockchain per garantire trasparenza e tracciabilità.





4.



# Le Best Practice delle aziende COVEN



ADA VENDING

Per ridurre il proprio consumo energetico Ada Vending ha installato LED e fotocellule per accendere le luci solo quando è presente qualcuno ed ha adottato macchinari innovativi e tecnologicamente avanzati.

Da tempo Ada Vending distribuisce bicchieri e palette Bio, in alternativa agli accessori in plastica comunque già riciclabili al 100%; proprio questi ultimi, per favorirne un percorso ordinato, possono essere raccolti e gestiti in appositi contenitori posizionati nell'area break, che ne facilitino il viaggio verso il successivo ciclo di vita.



BASSANO DISTRIBUTORI

L'azienda ha installato presso i propri stabilimenti un moderno impianto fotovoltaico di 32Kw di



potenza, che provvede ad alimentare tutta la parte elettrica, illuminotecnica e la tecnologia di climatizzazione con sistemi unici vrf - hvrf a basso impatto ambientale ed ampio risparmio energetico, costantemente monitorati via cloud.

L'azienda distribuisce informative ai dipendenti sulla corretta gestione dei rifiuti in sede e presso i clienti. Inoltre fa uso dei bicchieri Hybrid, grazie ai quali la CO<sub>2</sub> emessa in fase di produzione viene ridotta fino al 40% rispetto ai bicchieri in plastica tradizionali, dei bicchieri in carta PEFC/FSC, di palette in legno o in PLA biodegradabili e aderisce al progetto RiVending.



CAFFEMANIA



Caffemania collabora con Banco Alimentare e mette in atto iniziative di comunicazione sociale per promuovere l'educazione alimentare e benessere della salute con una scuola del territorio.

L'azienda ha installato nei distributori dei propri clienti i bicchieri di carta o di plastica ultraleggera realizzati da Flo, azienda parmigiana esperta di produzioni sostenibili, e promuove l'utilizzo di palette di legno al posto di quelle di plastica.



COCCIONE DA



Coccione DA si distingue sul territorio abruzzese per il suo programma di sostegno al territorio, che l'ha portata ad una stretta collaborazione con il Banco Alimentare D'Abruzzo, devolvendo gratuitamente prodotti alimentari per le persone più bisognose. Inoltre ha sostituito in tutte le occasioni di festa e socialità, i tradizionali regali, attraverso donazioni verso lo stesso Banco Alimentare, volte a sensibilizzare e costruire un futuro capace di creare valore sull'intera comunità.

Coccione DA ha anche sviluppato presso i propri clienti il programma "FreeFrom" per educare a sani stili di vita e ad una corretta alimentazione, attraverso l'incentivazione al consumo di prodotti nutrienti, naturali, leggeri, dall'apporto calorico equilibrato.

In tema di sostenibilità energetica, l'azienda ha effettuato diversi interventi di riqualificazione: ha sostituito parte dei suoi distributori con quelli di ultima generazione in classe energetica superiore, utilizza presso la propria sede sistemi di riscaldamento e raffrescamento a inverter con pompa di calore, ha sostituito tutte le lampade fluorescenti al neon con

sistemi LED di ultima generazione e fa uso di sistemi di accensione/spengimento temporizzati con timer e crepuscolari.

L'azienda fornisce presso i propri clienti set di raccolta differenziata dei rifiuti e aderisce in maniera massiccia al programma RiVending fornendo ai propri clienti i cestini RiVending per la raccolta di bicchieri, palette e bottiglie pet.

L'azienda ha installato un impianto fotovoltaico di produzione di energia elettrica da 40 Kw con un sistema di batterie di accumulo progettato per rendere indipendente tutta la sede in grado anche di cedere alla rete elettrica nazionale la produzione in eccesso.



Gruppo Illiria collabora con Banco Alimentare e fa parte del progetto "FreeFrom", un progetto nato per promuovere un corretto regime alimentare anche fuori casa, offrendo una scelta di prodotti appartenenti alle categorie del: biologico, senza glutine, vegano, 100% naturale, senza zuccheri aggiunti, senza lattosio, senza grassi idrogenati, senza olio di palma, senza ogm.

I prodotti, che risultano adatti anche a persone che soffrono di particolari intolleranze alimentari, vengono segnalati all'interno dei distributori automatici con opportuni indicatori colorati. L'obiettivo è di proporre degli stili di vita sani, che passano necessariamente attraverso una corretta alimentazione e scelte di consumo consapevoli.

Gruppo Illiria dal 2016 collabora con Organica Srl per la produzione di energia rinnovabile tramite impianti biogas alimentati da fondi di caffè. Gli scarti del caffè prodotti dai distributori automatici vengono raccolti in big bag stoccati presso i magazzini dell'azienda e ritirati periodicamente da Organica. Per produrre energia elettrica rinnovabile, i fondi di caffè vengono inseriti all'interno di un fermentatore dove, in assenza di ossigeno e a temperatura controllata, si formano i numerosi batteri che degradano la sostanza organica trasformandola in biogas, calore e digestato.

Il biogas viene convertito in energia elettrica con un risparmio di CO<sub>2</sub>, il calore viene utilizzato per il riscaldamento e il digestato come fertilizzante naturale nelle coltivazioni.

Gruppo Illiria organizza "open day" presso la propria sede, accogliendo studenti di istituti scolastici del territorio che desiderano scoprire più da vicino la realtà lavorativa. Inoltre collabora con enti di formazione per l'affidamento di progetti specifici e

porta le testimonianze dei manager all'Università degli Studi di Udine, su tematiche richieste e di maggiore interesse a seconda del corso di studi. Nel 2023 nasce l'Academy di Gruppo Illiria, progetto formativo pilota per i giovani del Friuli Venezia Giulia con l'obiettivo di creare una scuola d'impresa che faciliti l'introduzione dei giovani al mondo del lavoro. Per due settimane 16 studenti dell'ultimo anno dell'I.I.S. "J. Linussio" di Codroipo (UD) hanno ricevuto una formazione teorica in aula e pratica in area tecnica per acquisire competenze necessarie ad effettuare interventi di installazione e manutenzione ordinaria, di diagnostica, riparazione e collaudo relativamente ai distributori automatici. Al termine delle due settimane ai ragazzi più meritevoli è stata offerta un'assunzione a tempo indeterminato (tecnico tuttora in forza in GI), una a tempo determinato di 12 mesi e uno stage curricolare.

"Nontiscordardime" è il progetto culturale e sociale itinerante di Gruppo Illiria nato nel 2019 per affrontare il tema della plastica, che ha come obiettivo la diffusione di una corretta cultura sul riciclo consapevole e sul ruolo dell'economia circolare. Ogni estate vengono installati due enormi cestoni in spiagge, centri cittadini o località montane, per raccogliere le bottiglie in PET e contestualmente vengono svolte attività di ingaggio e di sensibilizzazione delle persone al tema ambientale. Nel 2022 è stato introdotto anche un gioco quiz sulla sostenibilità per mettersi alla prova sulle proprie conoscenze.



ITALIAN VENDING GROUP



Al fine di promuovere una sana e corretta alimentazione, Italian Vending Group ha creato il Progetto Salute Healthy Break, che consiste nell'individuazione e nella promozione di una serie di prodotti specifici che saranno individuati da appositi indicatori grafici per permetterne una facile individuazione. Tali indicatori saranno relativi a categorie di PRODOTTI "HEALTHY BREAK" e ad ogni categoria verrà attribuito un colore identificativo.

Per la promozione dei prodotti "Healthy Break" la IVG ha ideato una campagna di comunicazione attraverso una cartellonistica dalla grafica semplice ed essenziale ed al contempo in grado di attirare l'attenzione del consumatore. I cartelloni sono di due tipologie, a sviluppo verticale e a sviluppo orizzontale, la cui scelta dipende dallo spazio a disposizione e dal posizionamento dei distributori all'interno dei punti di ristoro.

L'azienda ha sostituito l'impianto di refrigerazione con nuovo impianto a minor impatto ambientale e minor carico massimo di CO<sub>2</sub>. Inoltre ha sostituito le luci con l'utilizzo di LED.

L'azienda ha aderito e promuove il progetto RiVending sul territorio, sensibilizza il personale interno sulle buone prassi ambientali, quali il corretto smistamento e la differenziazione dei rifiuti. L'azienda ha iniziato a sostituire il parco auto di rappresentanza aziendale con veicoli 100% elettrici e gli impianti quali gruppi di refrigerazione con nuovi apparati a basso impatto ambientale.



Miami Ristoro collabora con Banco Alimentare e aderisce al progetto "Free From" per la promozione di una corretta alimentazione anche fuori casa. Nei distributori automatici installati da Miami Ristoro i prodotti healthy, gluten free, vegani, biologici e senza lattosio sono appositamente segnalati da una comunicazione ad hoc che permetta al consumatore di identificarli subito.

Dal 2011 Miami Ristoro sostiene Avis Milano con una serie di attività fra cui la donazione di prodotti gratuiti per le colazioni dei donatori, una raccolta fondi per l'acquisto di strumentazione medica e

la raccolta sangue circa 3 volte l'anno presso la propria sede, grazie all'Unità Mobile Avis. In questa occasione l'autoemoteca di Avis Milano arriva direttamente in Miami Ristoro e tutti i dipendenti, i fornitori limitrofi e relativi parenti sono invitati a donare il sangue in loco.

Dal 2017 Miami Ristoro collabora con la Cooperativa Bee4, presso il Carcere di Bollate, con un programma per il reinserimento lavorativo dei detenuti, che riparano le macchinette del caffè. Un programma che prevede una prima parte di formazione con tecnici specializzati Miami Ristoro e Lavazza e una seconda parte di lavoro in officina. La formazione è molto importante perché oltre a garantire gli alti standard di qualità delle macchine, permette ai detenuti di acquisire capacità rivendibili sul mercato. Il programma di lavoro in carcere ha un forte senso di inclusione sociale, è stato infatti dimostrato che i casi di recidiva diminuiscono notevolmente se i detenuti sono impiegati in lavori durante la loro reclusione, questo perché acquisiscono delle competenze che li rendono sicuri e capaci di affrontare il mondo fuori, lavorando sulla propria consapevolezza e autostima.

Nel 2016 Miami Ristoro si incontra con Fondazione Progetto Arca per supportarla in uno degli aspetti



fondamentali della Fondazione, ovvero quello della distribuzione del cibo e delle bevande nelle strutture di accoglienza. La Fondazione infatti si occupa di dare assistenza a rifugiati e migranti, cercando in questo modo di favorirne l'inclusione e contemporaneamente sensibilizzare la comunità ai concetti di multiculturalità. Miami Ristoro ha quindi installato presso il principale centro d'accoglienza di Milano due distributori che erogano bevande calde gratuitamente durante le colazioni delle persone ospitate.

Dal 2021 Miami Ristoro sostiene l'associazione dei City Angels con l'invio di beni alimentari da distribuire durante le attività di volontariato di strada.



Ovdamatic si impegna per favorire il consumo di cibi salutari nella distribuzione automatica inserendo alimenti sani, leggeri, a basso contenuto calorico e di buon valore nutrizionale. Ovda Natural Point è un progetto rivolto a coloro che hanno una necessità ed un desiderio specifico attraverso un distributore

automatico dedicato che distribuisca prodotti equo solidali, Km0, senza glutine, vegani, freschi e biologici facilmente identificabili attraverso appositi bollini.

Progetto Ovda Green: Ovdamatic, nell'ottica delle disposizioni del Parlamento Europeo sulla riduzione dell'incidenza di determinati prodotti di plastica sull'ambiente ha inserito tra le sue proposte: l'utilizzo del bicchiere Flo mod. "Hybrid 40" che permette di risparmiare il 40% di CO<sub>2</sub> emessa rispetto alla produzione di un bicchiere normale di pari peso, l'utilizzo di bottiglie di bevande fredde con Pet rigenerato al 100% e riciclabile al 100% e conseguente riduzione di emissioni di CO<sub>2</sub> fino al 17,2% rispetto a tradizionali bottiglie.



Collabora con Banco Alimentare da anni donando all'associazione la merce invenduta.

Sigma, da sempre attenta al mondo della ricerca medico-scientifica, sostiene attraverso donazioni la fondazione Telethon che finanzia la ricerca scientifica per le malattie genetiche rare.



Stima, da sempre attenta alla sostenibilità, mette in atto diverse pratiche che garantiscono il benessere ambientale del territorio in cui opera, come la gestione razionale e responsabile delle risorse attraverso l'utilizzo di distributori di ultima generazione a basso consumo energetico e attraverso la domotizzazione della sede operativa per evitare sprechi nel consumo delle risorse (acqua, energia elettrica); la riduzione dei materiali in plastica, incrementando sempre più l'uso di accessori (bicchieri e palette) biodegradabili e in alternativa utilizzando prodotti in plastica da post utilizzo (accessori Hibryd); la riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> in atmosfera attraverso l'utilizzo degli automezzi di ultima generazione (superiore ad EURO 5) ed l'incremento sempre più degli autoveicoli elettrici.

Anche sul piano sociale Stima è attenta al benessere della comunità in cui si trova, supportando economicamente le associazioni di volontariato del territorio (Misericordia di Pedara); promuovendo una corretta e sana alimentazione presso gli istituti scolastici del territorio Catanese, con un particolare focus sull'incentivazione a consumare prodotti Locali, Biologici, ed Equosolidali e promuovendo manifestazioni e sport alternativi quali l'automobilismo, basket e nuoto.



**COVEN**  
Consorzio Vending

COVEN Società Consortile a Responsabilità Limitata  
Via Napo Torriani, 31 - 20124 Milano Italia T. +39-351.9914301  
[info@co-ven.it](mailto:info@co-ven.it) [www.co-ven.it](http://www.co-ven.it)