

EVENTI

ACQUAFAIR 2017, LA PAROLA AGLI ESPERTI



LA PRIMA EDIZIONE ACQUAFAIR SI È CONCLUSA REGISTRANDO UN OTTIMO RISCONTRO DA PARTE DI ESPOSITORI E IN UN CLIMA DI SODDISFAZIONE GENERALE PER L'ALTA SPECIALIZZAZIONE DEI VISITATORI, TUTTI OPERATORI DEL MONDO DELL'ACQUA DA BERE.

NEL CORSO DELLA MANIFESTAZIONE SVOLTASI LO SCORSO MESE A VENEZIA, ALCUNI MOMENTI DI APPROFONDIMENTO, A CURA DI RELATORI ESPERTI,

HANNO COINVOLTO IL PUBBLICO PRESENTE, CHE HA LETTERALMENTE RIEMPITO LA SALA CONVEGNI DELL'NH HOTEL LAGUNA PALACE.

DI SEGUITO, RIPORTIAMO INTEGRALMENTE LE RELAZIONI DI **GUSTAV FELIX**, DIRETTORE GENERALE WATERCOOLERS EUROPE E DI **ULRICH KREUTER** DELL'ENTE CERTIFICATORE NSF, DUE DEGLI INTERVENTI DI MAGGIOR INTERESSE DELLA GIORNATA DI APERTURA DI ACQUAFAIR.



Servizi, prodotti e tecnologie per il mondo dell'acqua da bere

10 - 11 marzo 2017

Hotel NH Laguna Palace Venezia Mestre

www.acquafair.it • info@acquafair.it

NEL 2010 EFSA HA STABILITO CHE L'ACQUA È FONDAMENTALE PER LA DIETA DI CIASCUN INDIVIDUO, INCLUDENDOLA TRA GLI ALIMENTI BASE DI UN REGIME ALIMENTARE SANNO.

CHI È L'ASSOCIAZIONE EUROPEA "WATERCOOLERS EUROPE", INTERVENTO DI GUSTAV FELIX, DIRETTORE GENERALE WE

"Watercoolers Europe, l'Associazione di cui sono Direttore Generale, è un'organizzazione non governativa senza scopo di lucro, nata nel 1993 e rappresenta gli interessi dell'intero settore a livello europeo. Siamo abbastanza grandi, anche se potremmo esserlo di più: rappresentiamo 22 paesi, tra cui l'Italia e in totale contiamo 300 membri. Copriamo l'Europa da Est a Ovest e da

Nord a Sud e questo è importante non solo per il numero di membri, ma anche perché questa presenza ci permette di assumere una forte posizione nell'intero continente. Questo tipo di associazionismo è nato circa 100 anni fa negli USA, ma il vero inizio ufficiale in Europa è del 1986, con l'Associazione di categoria del Regno Unito.

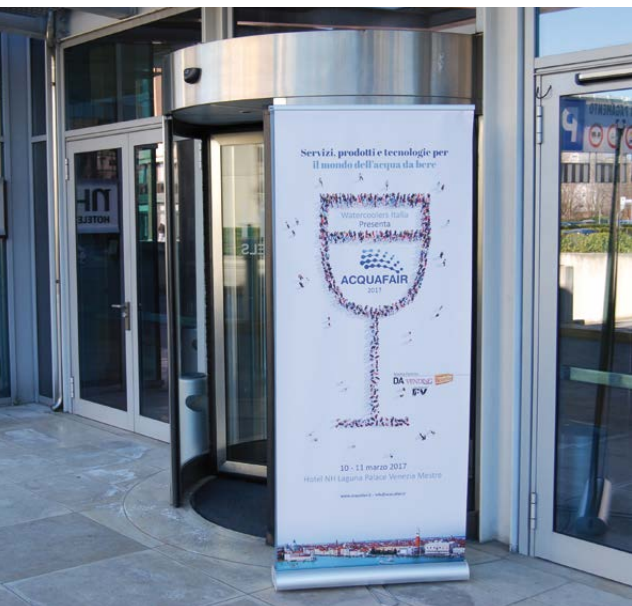
L'acqua è un prodotto che tutti noi dovremmo essere orgogliosi di trattare, perché forse offre meno margini di guadagno rispetto ad auto, vino, whisky, ma nessun altro prodotto è essenziale per la vita e per la salute: solo acqua e aria, ma non conosco nessuno che venda aria...! Basti pensare che all'interno del nostro corpo ci sono ben 36 litri d'acqua per capire quanto sia importante il suo



Conference 10 Marzo 2017

- 10.30
Overview del mercato italiano dei Watercoolers
Marzia Mariotti (Presidente WI)
- 10.45
Chi è l'Associazione Europea "Watercoolers Europe"
Gustav Felix (General Director WE)
- 11.15
L'importanza di un buon Audit • Ulrich Kreuter (NSF)
- 11.45
Innovazione e nuove frontiere • Luca Costantini (Blupura)
- 12.15
Tavola Rotonda e Chiusura Conference

www.acquafair.it • info@acquafair.it



consumo da parte dell'uomo.

Una breve panoramica del nostro settore a livello europeo: partendo dai refrigeratori per acqua in boccioni, vediamo che nel 2009 c'è stato un vero e proprio "boom" di questi refrigeratori, le cui installazioni sono poi calate negli anni successivi, un po' per la crisi generale, un po' per l'ingresso nel mercato dei POU (*point o use, ndr*) collegati alla rete idrica. Non si può cambiare il passato, ma possiamo lavorare sul futuro. Le nostre attese per il settore dei boccioni, per l'Europa occidentale, prevedono una crescita annuale di 10.000 unità per i boccioni, quindi non siamo di fronte alla fine, per questo comparto. Diversa la situazione per l'Est Europa: una crescita costante, cifre vicine alle 60-70.000 unità/anno, un mercato che non ha conosciuto le criticità del resto dell'Europa e che continuerà con la sua crescita al ritmo di 50-6.000 unità/anno. L'Europa nel suo complesso, quindi, nonostante la crisi della parte occidentale, continuerà a crescere di 60-70.000 unità/anno proprio grazie al grande sviluppo della parte orientale.

Per quanto riguarda i POU, c'è stata una costante crescita dal 2009 e prevediamo che proseguirà almeno fino al 2019, con numeri che sfiorano le 65.000 unità/anno. Personalmente, ritengo che si tratti di cifre addirittura conservative e mi aspetto un incremento ancora maggiore di questo segmento, perché si tratta di una nuova area di attività finora piuttosto inesplorata da noi, che eravamo focalizzati sui boccioni. Ci sono, in particolare, tre punti di interesse per questa attività: gli asili, le scuole e le case, ovvero luoghi in cui non si arriva con i boccioni. Nell'Europa dell'Est, dove non esistevano nemmeno cifre per questo segmento nel 2009, oggi vediamo un lieve sviluppo.

Vi racconto una barzelletta che può essere paradigmatica di quello che succede con i POU: "C'è un venditore di scarpe che va in Africa e si rende conto che nessuno indossa le scarpe e si chiede: 'Cosa le vendo a fare, che qui nessuno le usa?', mentre un secondo venditore chiede all'azienda produttrice: 'Mandatemi altre scarpe, che qui nessuno le usa!'. Questa storiella si può ben applicare all'Euro-

pa dell'Est, ma il POU in quell'area non è ben pubblicizzato, perché dicono che l'acqua da bere sia talmente cattiva che non avrebbe senso installarne. È vero che l'acqua del rubinetto non è così buona da bere, ma si può risolvere facilmente il problema con un buon filtro, così il POU potrà essere addirittura lo strumento per migliorare la qualità dell'acqua.

Analizzando l'intera area europea, possiamo parlare di un'attesa di sviluppo di 50-60.000 unità per i POU, anche se ritengo appunto questa stima piuttosto prudente. Confrontando il mercato europeo dei boccioni e quello dei POU, per il 2019 la previsione vede una sostanziale situazione di parità delle vendite: 50-50%, mentre dieci anni fa i POU erano appena il 35%.

I refrigeratori dovrebbero essere installati ovunque: dove si vive, dove si lavora, negli spazi ricreativi. Come possiamo far diventare realtà questa visione? WE si sta già muovendo in questa direzione, ma bisogna sempre garantire che i livelli di qualità delle diverse nazioni siano soddisfacenti e il tasto dolente resta la

legislazione non unificata. A livello europeo esistono dei codici di corretta prassi igienica per i boccioni, per i POU e per i distributori di bevande. Tutti questi documenti sono già stati presentati alla Commissione Europea di Bruxelles. Nel mese di ottobre 2016 è stato registrato a Bruxelles il nostro documento più recente, che riguarda le linee guida per la corretta prassi igienica degli operatori e distributori di POU e refrigeratori. Parte del mio tempo la trascorro a parlare ai membri di questo documento, perché si tratta di un passaggio davvero importante.

Una volta che questo atto sarà approvato da tutti gli stati membri e approvato a Bruxelles dovrà essere recepito dai vari governi, senza eccezioni. Un grande passo avanti, perché questo documento, al termine di questo iter, sarà valido per tutti.

L'acqua erogata dai POU, dai boccioni o dai refrigeratori, o ancora dai distributori automatici di bevande, viene considerata "alimento". Questo è importante perché la legislazione parla dell'acqua minerale naturale, quindi una volta ap-

plicata a questi prodotti (POU, boccioni, ecc.) solo due regolamenti potranno essere adottati e questi regolamenti non prevedono controllo per HPC o CFU (che riguardano le conte batteriche) al di sopra dei 22° o 37°. Lo stesso vale per i POU, ma c'è una cosa fondamentale da sottolineare: mai collegare i POU a una rete idrica che non soddisfa le regole della normativa europea per l'igiene e per gli alimenti.

Un altro aspetto importante per il settore riguarda i distributori automatici di bevande, perché erogano anche bibite, birra o vino e questo crea un problema con la legislazione, che dice vadano puliti e disinfettati una volta a settimana. A questo proposito, WE ha lavorato a fianco ad esperti della e ha fatto escludere l'acqua, introducendo la norma secondo cui i boccioni vanno puliti ogni 60-90 giorni, come già accade regolarmente: se i singoli governi chiedessero di disinfettarli una volta a settimana, il settore chiuderebbe i battenti! WE, infine, svolge anche attività di lobby: abbiamo dato pieno supporto all'associazione che lotta contro l'obesità infantile e seguiamo con interesse tutte le comuni-

cazioni EFSA riguardo le materie plastiche per uso alimentare, conosciamo le criticità del Bisfenolo-A, che ha un grosso impatto nel nostro settore. In Francia, nell'ottobre 2011 è stata presentata una proposta di legge sull'uso di Bisfenolo-A per il food packaging, che è poi stata approvata e che, purtroppo, è ancora valida in Francia. La Commissione Europea, trascorsi ormai due anni dall'introduzione di questa normativa, non ha preso posizione, facendo così un uso strumentale, politico della questione (la Commissione nasconde di fatto la testa sotto la sabbia, rimandando ogni decisione in merito a quando uno studio dimostrerà che l'uso del Bisfenolo-A non ha conseguenze sul sistema endocrino, per evitare di dire che la Francia sta sbagliando e che EFSA ha ragione). Anche soia e caffè sono sensibili sul sistema endocrino, ma se dovessimo basarci su questo, dovremmo rivedere tutti i prodotti alimentari e sarebbe il caos generale...

Il Bisfenolo-A viene dalle bottiglie in polycarbonato, quindi in plastica e in merito la CE ha già assunto una posizione, con la Francia non dovrebbe interferire.



In the name of "WE" thank you very much for your time and attention...

not forget to drink water.



Chiaramente non basta fermarsi alla legislazione, dobbiamo tutelare il consumatore, dato che l'acqua è cibo, quindi dobbiamo essere proattivi. In questo senso abbiamo redatto una serie di standard per garantire un alto livello di protezione del consumatore: fondamentali in questo senso gli audit, che permettono di avere un back up di una certificazione e di regolarità.

Lavoriamo a stretto contatto con gli ispettori che si occupano di regolamento di prodotti alimentari, questo perché non tutti conoscono il nostro documento sulla corretta prassi igienica: bisogna istruire gli ispettori e spiegare che il regolamento dell'acqua da bere non è lo stesso valido per i bocconi e che, quindi, l'HPC deve avere dei livelli diversi. Occorre conoscere il metodo corretto per valutare, quindi i parametri da controllare per l'acqua in bocconi, che sono: 0/250ml per E.coli, Enterococchi, Pseudomonas aeruginosa, Anaerobes e controlli per HPC o CFU (carica batterica) sopra i 22° o 37°. Bisogna precisare poi che i parametri per l'acqua da bere non sono conformi a quelli per i bocconi, quindi quelle restrizioni

non vanno applicate al nostro settore.

WE È PROATTIVA: PROMUOVIAMO L'IDRATAZIONE A QUALSIASI ETÀ.

Uno studio ha preso in esame 100 persone che hanno smesso di bere acqua in bottiglia. 84 hanno cominciato a bere bevande analcoliche (54 regolari, 30 versione diet), 16 acqua del rubinetto. Chi ha bevuto bevande analcoliche ha in realtà bevuto zucchero, incoraggiando l'obesità.

Nella UE, ogni anno vengono consumati 60 kg di zucchero pro capite e senza bere acqua, quindi lo zucchero non viene eliminato dal nostro corpo. Nel 2010 EFSA ha stabilito che l'acqua è fondamentale per la dieta di ciascun individuo, includendola tra gli alimenti-base di un regime alimentare sano. Il consumo ideale per un uomo adulto è di 2,5 l al giorno, quello di una donna di 2 litri. La quantità di acqua che un bambino tra 7 e 13 anni dovrebbe bere, invece, è stata quantificata in 1,8 l.

Vi ho dato un'idea delle attività che la nostra Associazione svolge. Lavoriamo per curare i vostri investimenti ed i vostri interessi. Vi aggiorniamo su tutte le informazioni utili di cui avete bisogno per

svolgere al meglio il vostro lavoro. Creiamo situazioni di incontro, come le nostre conferenze annuali e come Acquafair, itineranti, perché possiate fare networking con colleghi di altri paesi e scambiare competenze e conoscenze, perché siamo convinti che si possa sempre migliorare. Collaboriamo con molte istituzioni nazionali ed internazionali perseguendo questo fine. Come noi abbiamo bisogno di voi come membri, voi avete bisogno di noi per sviluppare il vostro business e per raggiungere i vostri obiettivi".

"L'IMPORTANZA DI UN BUON AUDIT", INTERVENTO A CURA DI ULRICH KREUTER, NSF

"NSF si occupa di certificazione in diversi campi tra cui integratori, materiali a contatto con prodotti alimentari, acqua in bottiglia e drink oltre che di sicurezza e salute pubblica. Abbiamo anche emesso alcune norme nostre, ad esempio la NSF 61, impieghiamo oltre 500 persone a livello mondiale e io sono il responsabile tecnico per il settore dell'acqua per Europa,

Medio Oriente e Asia. Siamo molto orgogliosi di essere una specie di intermediari tra il settore, i consumatori e le autorità e di sviluppare con loro standard e certificazioni.

Cos'è un audit? Un esame sistematico e indipendente della documentazione presente in azienda la fine di valutare se sia conforme alle procedure. In sintesi, le aziende fanno quello che dicono di fare e lo fanno nella maniera corretta?

Durante l'audit, un auditor raccoglie informazioni ed evidenza del fatto che le procedure utilizzate in sede soddisfino i requisiti di sicurezza e salute alimentare. Quindi è molto importante che un audit sia indipendente ed obiettivo e noi facciamo molta distinzione tra diversi tipi di audit. Chi viene sottoposto ad audit ha reazioni differenti: qualcuno è scocciato perché l'audit interrompe il processo lavorativo, qualcun altro è spaventato perché potrebbe scoprire qualche segreto che vorrebbe restasse tale; altri ancora sono rilassati. L'audit può essere condotto internamente, ma anche esternamente: alcune volte su richiesta di una seconda parte (cliente, autorità, ecc.) che può voler verificare

la vostra azienda attraverso un audit, per cui manda ispettori prima di acquistare i vostri servizi o prodotti. Infine, ci sono gli audit eseguiti da terze parti, come NSF. Questa terza versione dell'audit deve quindi certificare che i vostri processi siano efficienti e ridurre la necessità di un audit di seconda parte, perché dimostra già che i vostri processi sono verificati ed efficienti.

LE FASI DI UN AUDIT

1. Preparazione
2. Riunione di apertura
3. Visione documenti
4. Tour dello stabilimento
5. Riunione di chiusura
6. Azioni correttive da intraprendere

Per realizzare l'audit andranno individuate figure interne a cui rivolgersi, tra cui un team builder e membri dell'organico che abbiano competenze nelle varie materie esaminate. Non andranno trascurati aspetti tecnici ed aspetti pratici, come una sala riunioni in cui svolgere l'audit, prevedere la pausa caffè e magari anche un pranzo, perché il lavoro potrebbe durare

anche uno o due giorni. Molto importante è preparare tutti i documenti necessari al lavoro, perché radunarli potrebbe richiedere molto tempo. Per facilitare le cose, ci si attiene al programma già deciso in fase di apertura e per questo le persone con cui è previsto il colloquio dovrebbero già essere presenti e, per velocizzare il tutto, sarebbe auspicabile dedicare una figura al recupero rapido di un documento sfuggito in fase di preparazione o resosi necessario in fase di esame.

In sintesi, quello che va fatto per prepararsi a un audit è pianificare, organizzare la visita dell'auditor (anche in senso strettamente logistico e di accoglienza), preparare la presentazione dell'azienda e della sua attività in modo adeguato, presentare i vostri punti di forza e non solo di debolezza, perché questo strumento deve essere un modo per migliorarvi, non per affossarvi; preparare prima della visita tutta la documentazione, con la revisione da parte del management, e in particolare tutto ciò che riguarda il protocollo HACCP -nel caso di aziende come le vostre, che operano nell'ambito alimentare- che deve essere



il più possibile aggiornato, dal momento che rappresenta la parte più importante di tutto l'audit.

Una volta esaminati i documenti e visitata l'azienda ci sarà la riunione di chiusura, durante la quale l'auditor spiegherà i risultati dell'audit, eventuali non conformità e anche aspetti positivi della sua indagine: se non foste d'accordo su qualche punto della sua relazione, questo è il momento in cui dirlo ed è anche il momento giusto per suggerire azioni correttive che intendete intraprendere, fornire una stima dei tempi per attuare queste misure e sollevare eventuali domande finali. Importante che in queste fasi sia presente la direzione aziendale, per supportare il processo ed anche per essere informata su eventuali non conformità. Dopo la riunione di chiusura, ci sarà molto lavoro da fare, poiché dopo l'audit andranno messe in pratica le azioni correttive e questo può essere un processo abbastanza lungo, sarà anche necessaria una fase in cui va deciso quale budget assegnare alle misure correttive, dunque una definizione dei costi, perché queste misure possono richiedere investimenti onerosi, talvolta.

Esiste uno schema preciso da seguire per affrontare le non conformità: la prima cosa da fare è un'analisi delle cause, iniziando dall'individuazione dell'errore per poi valutare come correggerla e come evitarla per il futuro; occorre inoltre indicare un responsabile dell'azione correttiva e stabilire quanto tempo ci vorrà a completarla. In alcuni casi vanno anche riesaminate le azioni correttive per verificare che tutti i punti richiesti siano stati risolti e per fare questo chi è preposto all'audit deve redigere un report relativo alle azioni correttive che sia il più completo e chiaro possibile.

L'AUDITOR

Quando un auditor è bravo, rivolge delle domande molto approfondite, quindi suggeriamo di dare risposte immediatamente brevi e di dettagliare in un secondo tempo fornendo tutte le ulteriori informazioni tecniche che l'auditor potrà chiedere. Nelle fasi preliminari, si pianificheranno le tappe successive dell'audit, si presentano i team (a volte l'auditor non è una singola persona), si stila un calen-

dario delle attività da svolgere. Un aspetto importante da sottolineare è che l'audit si svolge nella più assoluta riservatezza: l'auditor non è la polizia e i risultati dell'indagine vengono resi noti al soggetto-oggetto dell'audit.

L'auditor deve capire molto bene di cosa si occupa la vostra azienda, quindi potrebbe farvi domande che vi sembreranno banali, ma che non lo sono. Quando si svolge la visita in loco, dedicate abbastanza tempo all'auditor, perché non si limita a leggere i documenti, ma farà dei colloqui agli addetti; prendete appunti, perché sono utili a migliorare il vostro business. Non sentitevi sotto pressione: l'auditor potrebbe chiedervi un test di tracciabilità, quindi i vostri sistemi dovrebbero essere sempre aggiornati e correttamente funzionanti. Infine, vorrei sottolineare di nuovo la riservatezza che caratterizza l'intera procedura. Potrete chiedere quale sarà la distribuzione del report, chiedere conferma del trattamento riservato che vi deve essere garantito. Nonostante le domande che vi potrà porre e la tuta "da alieno" che indossa, non dimenticate che l'auditor è un essere umano!

