

Alla cortese attenzione:

Dott. Massimo Casciello
Direttore generale
DG per l'igiene e la sicurezza degli alimenti e la nutrizione
Ministero della Salute

Milano, 20 novembre 2020

Oggetto: inchiesta su consegna pasti a domicilio (food delivery)

Egregio dott. Casciello,

Altroconsumo, la più rappresentativa associazione di consumatori in Italia, ha svolto un'inchiesta sulla consegna dei pasti a domicilio, tramite piattaforme on-line per gli ordinativi, e verificato alcuni aspetti di sicurezza alimentare dei pasti consegnati, focalizzandosi sulla questione degli allergeni, l'igiene e le temperature di consegna. Sono stati ordinati, in tutto, 60 piatti da ristoranti di Milano e Torino selezionati dalle principali piattaforme nazionali (*Deliveroo, Glovo, Just Eat e Uber Eats*) e da quelle più locali (*MyMenu e Eat in Time*), scegliendo pietanze sia calde che fredde della lista dei menù offerti.

Con l'occasione, e visto il periodo emergenziale causato dal COVID-19, abbiamo verificato se sulle confezioni fosse presente il virus e non abbiamo avuto cattive sorprese: il virus non c'era.

Non altrettanto positivi, invece, i **risultati delle analisi di laboratorio**, realizzate in collaborazione con l'Istituto Zooprofilattico del Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta dove ha sede il CReNaRiA (Centro per la rilevazione di sostanze che provocano allergie e intolleranze negli alimenti) sui pasti consegnati a domicilio, che **hanno evidenziato la presenza di allergeni** (tracce di uova e soia) nonostante avessimo **segnalato le nostre allergie, e temperature di consegna non adeguate** che facilitano la proliferazione batterica.

Individuare la presenza di allergeni nei menù proposti è un vero percorso ad ostacoli per le persone allergiche: quando l'elenco degli ingredienti è presente (e nel 25% dei casi non lo era), gli **allergeni non sono evidenziati** come richiedono le norme vigenti, non è praticamente possibile deselezionare degli ingredienti (quelli a cui si è allergici), ne è sempre possibile comunicare chiaramente le proprie allergie al ristoratore perché le piattaforme adottano le modalità più disparate e non sempre efficaci, come quella di rimandare al ristoratore mettendone - a volte - a disposizione i numeri di telefono, numeri a cui, purtroppo, non sempre risponde qualcuno, oppure si rivelano inesistenti.

Oltretutto, **gli sforzi dei consumatori** per comunicare al ristoratore le proprie allergie alimentari in modo che questi adotti gli opportuni accorgimenti, **non sempre vanno a buon fine**, come dimostrato dai **18 piatti contenenti gli allergeni da noi segnalati al momento dell'ordine**.

Nell'articolo che alleghiamo, spieghiamo in dettaglio i problemi incontrati dagli utenti e i risultati delle analisi condotte.

Altroconsumo

Associazione Indipendente di Consumatori
Via Valassina 22, 20159 Milano
Tel +39 02 66 8901
Fax +39 02 66 8902 88
www.altroconsumo.it
C.F. 97010850150

A quanto sopra, si aggiunge il problema di **garantire il rispetto della catena del freddo**, ma anche la temperatura di mantenimento delle pietanze calde. I risultati del laboratorio evidenziano che esiste un problema:

- La temperatura media dei piatti freddi consegnati si aggirava sui 23,5° invece dei 10° previsti dalla catena del freddo
- 23 piatti dei 60 da noi ordinati hanno ottenuto un risultato al sotto della sufficienza per il parametro della "sicurezza microbiologica"
- Situazione più accettabile per le pietanze calde, anche se la temperatura di 60° o temperature superiori sono state riscontrate solo in un terzo dei campioni.

A nostro avviso **servono delle norme aggiornate per il food delivery**, che indichino temperature di trasporto e caratteristiche dei contenitori utilizzati dai fattorini affinché si possano **mantenere le pietanze in sicurezza e senza rischi per gli utenti**. E vanno chiariti gli **aspetti relativi alla responsabilità delle parti** nel caso si verificano problemi, perché al momento non sono chiare.

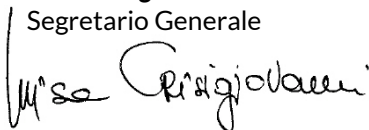
Di seguito, alcuni degli interrogativi che ci siamo posti senza riuscire a dare una risposta certa:

- a chi rivolgersi in caso di incidente (es. Intossicazione alimentare o reazione allergica)?
- Il proprietario del ristorante è l'unico responsabile, o la piattaforma ha anche il dovere di garantire che i suoi fornitori lavorino nel rispetto di buone norme igieniche (anche per quanto riguarda le temperature di trasporto degli alimenti)?

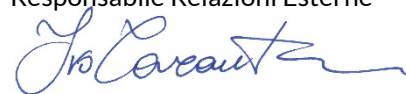
Nel consegnarle i risultati del nostro lavoro, auspicheremmo la possibilità di poterla incontrare per illustrarle al meglio l'inchiesta stessa e le misure a nostro avviso necessarie per migliorare la situazione.

A disposizione per qualsiasi ulteriore delucidazione, restiamo in attesa di un suo cortese riscontro e, nel frattempo, la salutiamo cordialmente.

Luisa Crisigiovanni
Segretario Generale



Ivo Tarantino
Responsabile Relazioni Esterne



Allegati: Inchiesta sul Food Delivery – INC 352