

# la ristorazione *protegge il cliente*

di Enza Colagrosso

Una normativa nuova rivoluziona il settore della ristorazione: se ne è parlato a Verona durante i lavori del convegno "Norme e nuovi cambiamenti per una ristorazione collettiva 4.0" organizzato da "Consulenza e Servizi". Una giornata che ha permesso agli operatori del settore di avere un quadro esauriente della nuova normativa e di conoscere e provare la piattaforma web cloud ristocloud pensata per le esigenze di chi lavora nella ristorazione.

La nuova normativa pone finalmente un'attenzione diversa alla ristorazione. Già il Regolamento UE1169/2011, ormai neanche più tanto recente, anche se per la sua completa applicazione si deve attendere il 14 dicembre prossimo, ha rappresentato una grossa novità nel settore della somministrazione alimentare perché in esso il legislatore per

la prima volta ha voluto comprendere nella nozione di "consumatore" tutti i soggetti e gli operatori che ricevono il prodotto alimentare. Fino a quel momento infatti, esistevano ancora precise differenziazioni ad esempio, tra ristoranti e mense. Dal 2011 invece tutte le collettività devono sottostare alle stesse regole sulla presentazione dei prodotti, e devono farlo non solo per quegli alimenti che arrivano alla collettività ma, successivamente, anche per quelli somministrati al consumatore della collettività. Per dirla più semplicemente tali regole valgono sia nella somministrazione all'ingrosso che al minuto. In quest'ultimo passaggio si racchiude la vera innovazione portata dalla norma, visto che d'informazione al consumatore già si parlava da tempo, ma l'informazione si fermava al ristoratore o al responsabile di mensa mentre ora deve obbligatoriamente arrivare fino al consumatore. Il Regolamento UE, che deve essere applicato a tutti gli alimenti, compresi quelli destinati al consumato-



re finale, siano essi offerti da ristoranti, mense, scuole, ospedali, imprese di ristorazione fino a coinvolgere anche i veicoli o i banchi di vendita fissa o mobile, in cui vengono preparati alimenti destinati al fast food, prevede l'applicazione su ogni prodotto del nome dell'alimento/piatto proposto, della presenza per singola preparazione anche della sola traccia di sostanze/ingredienti che possano provocare allergie o intolleranze, oltre ad una informazione completa e veritiera che risponda ai termini della normativa. Dovranno essere inoltre specificate le modifiche apportate nella lavorazione del prodotto affinché nella scelta il consumatore non venga indotto in errore. Tutte le informazioni poste sui prodotti devono tendere a salvaguardare la salute del consumatore mettendolo nella condizione di poter effettuare scelte consapevoli degli alimenti che assume. A questo proposito l'UE1169/2011 introduce, per la prima volta, la responsabilità dell'OSA (Operatore Settore Alimentare), l'operatore con il cui nome o con la cui ragione sociale viene commercializzato il prodotto e che si assume su questo la responsabilità di garantire la corretta informazione all'utente, sia esso pubblico che privato. Questa normativa, che rap-





presenta una vera pietra miliare nel cammino della ristorazione, è stata affiancata a maggio 2015 dalla UNI 11584 “Servizi di ristorazione collettiva - Requisiti minimi per la progettazione di menù” che, pensata per i servizi di ristorazione collettiva pubblica e privata, permette di dare evidenza a terzi sulla qualità del servizio. Questa norma non viene applicata nella ristorazione commerciale. Il suo obiettivo è quello di sviluppare una certificazione comune su tutto il territorio nazionale, su menù condivisi, destinati alla ristorazione collettiva pubblica e privata. Sono stati per questo individuati diversi parametri che devono venir rispettati nella progettazione di detti menù e che vanno: dalla definizione degli elementi che devono essere introdotti nella progettazione, alle caratteristiche professionali che devono esprimere coloro che possono essere ritenuti idonei a progettare fino alla descrizione di quelli che possono essere i menù dedicati a esigenze dietetiche particolari. Al fine di offrire una ristorazione certificata e di qualità vengono poi specificati dei criteri come: la valutazione della qualità percepita,

delle eccedenze e dei residui, della comunicazione al cliente finale e della validazione dei menù proposti per dimostrarne la capacità di conseguire i risultati pianificati e definiti nei requisiti in ingresso alla progettazione. Le norme analizzate fin ora, insieme ai dettami del nuovo Codice degli Appalti (D.Lgs.50/2016), sono stati parte dei temi su cui sono stati improntati i lavori del convegno, che si è tenuto a Verona lo scorso 30 settembre: “Norme e nuovi cambiamenti per una ristorazione collettiva 4.0” organizzato da Consulenza e Servizi e dedicato agli stakeholder delle Amministrazioni pubbliche e private, ai Provveditori Economici, ai servizi di controllo Sian e ai servizi Dietetici. Un incontro interessante dove le tematiche legate al mondo della ristorazione sono state analizzate condividendo l’esperienza e il pensiero dei diversi addetti del settore. I lavori sono stati aperti con l’analisi del nuovo Codice degli Appalti che, per la prima volta, parla espressamente di ristorazione (art. 144) trattando il tema dell’aggiudicazione in termini veramente nuovi. Il Codice chiede infatti, in particolare proprio per il settore degli alimenti, di non aggiudicare più al solo prezzo più basso ma valutando la qualità del prodotto. Il rapporto qualità/prezzo diventa pertanto fondamentale. Anche per questo viene fatto un chiaro richiamo all’uso dei CAM, Criteri Ambientali Minimi, nonostante venga poi specificato che nella scelta dei prodotti alimentari non si può non tener presente anche dei cibi tipici e tradizionali, di quelli a denominazione protetta, della filiera corta, di quelli provenienti dall’agricoltura sociale e dal biologico. A questo proposito è stata interessante la riflessione condivisa da **Sandra Zuzzi**, Presidente FARE (Federazione delle associazioni dei Provveditori e degli Eco-

# reflexx<sup>®</sup>

E SEI IN MANI SICURE!



INNOVAZIONE • QUALITÀ • SICUREZZA • COMPETITIVITÀ

reflexx<sup>®</sup>

www.reflexx.com

REFLEXX S.r.l. Via Passeri, 2 - 46019 Viadana (MN) Italy  
Tel. +39 0375 833.164 - Fax +39 0375 464504 - email: contatti@reflexx.com



nomi della Sanità) che a tal proposito ha ricordato: “(..) ci chiedono di scegliere alimenti biologici ma sappiamo benissimo che la produzione del biologico italiana non copre neanche un decimo di tutti gli appalti di ristorazione che si aggiudicano nel nostro Paese”. Il Codice, al comma 2 sempre dell’articolo 144, ci ricorda poi come il settore della ristorazione deve essere guidato e vigilato sinergicamente dal ministero dell’Ambiente, da quello dell’Agricoltura e da quello della Salute. Nel convegno, per avere un quadro completo del mondo della ristorazione ovviamente non sono stati toccati solo i temi della nuova legge ma anche tutte le problematiche legate all’alimentazione e alla salute che proprio grazie a questo nuovo supporto normativo finalmente potrebbero essere contenute. La dottoressa **Paola Minale**, Dirigente medico di Allergologia dell’Ospedale San Martino di Genova, ad esempio, nel suo intervento ha ribadito l’importanza di una comunicazione adeguata al consumatore capace di garantire sicurezza e una migliore qualità di vita a tutti, e in particolare a coloro che sono affetti da intolleranze alimentari o allergie. Intolleranze e allergie che in questo momento registrano un preoccupante trend in crescita e colpiscono tra il 2 e il 4% della popolazione adulta fino ad arrivare all’ 8% di quella pediatrica: “Dal momento che non esiste una terapia attiva verso le allergie e le

intolleranze, conoscere la composizione e le caratteristiche dei cibi diviene fondamentale per chi deve prestare attenzione nella scelta degli alimenti che ingerisce, così da permettergli la rigorosa esclusione del cibo responsabile di eventuali, pericolose, reazioni allergiche” ha sottolineato Minale.

Dalle relazioni presentate nel convegno di Verona è emerso che l’applicazione attenta della nuova normativa rappresenta finalmente una vera tutela per ognuno di noi che dobbiamo però, allo stesso tempo, lavorare per cambiare quel radicato atteggiamento mentale che ci fa vedere nel cibo solo una fonte di nutrimento e appagamento, perché il cibo assunto senza una vera consapevolezza può rappresentare una sorta di veleno per il nostro organismo.

Momento molto interessante della giornata è stato quello dedicato alla presentazione della piattaforma web cloud ristocloud, pensata per le esigenze di chi opera nella ristorazione e vuole lavorare garantendo la salvaguardia della sicurezza alimentare in piena ottemperanza del regolamento UE 1169/2011. Mediante l’utilizzo di questa piattaforma (accessibile da pc, tablet e smartphone) ogni esercente può ottemperare al regolamento UE 1169/2011 in maniera facile ed immediata, senza rischiare di commettere errori in quanto ogni passaggio è guidato e reso semplicemente fruibile anche a utenti con modesta capacità informatica. La piat-

taforma permette di inquadrare ed elaborare tutta una serie di informazioni, che vanno dal ricevimento delle merci alla somministrazione finale passando attraverso la tracciabilità, il carico e scarico dei magazzini, la produzione e la prenotazione. La banca dati del sistema, ricca di elementi base e composti, è completata dai dati sugli allergeni e sui valori nutrizionali (derivanti dalle tabelle LARN e IEO), ed è in grado, con solo tre passaggi, di comporre qualsiasi tipo di preparazione alimentare. Si selezionano gli ingredienti, si immettono, se richiesto, le grammature ed infine si completa la ricetta con un’immagine e le varie informazioni che ne descrivono il prodotto. Il sistema elabora automaticamente i dati inseriti completandoli di tutte le informazioni necessarie per ottemperare agli obblighi del regolamento, sia in termini di allergeni che di valori nutrizionali. E’ poi possibile la creazione di ricette, con l’elaborazione automatica degli ingredienti, degli allergeni da cross-contamination e carry over (cioè le tracce), tenendo conto anche delle caratteristiche tecnologiche dei pasti e di quelle di tipicità/territorialità degli ingredienti. Grazie a ciò è possibile la gestione dei menu per diverse tipologie di clienti/utenti, anche in funzione dei fabbisogni nutrizionali, o di esigenze dietetiche particolari. La piattaforma permette inoltre di lavorare non solo l’ordinario, ma anche le situazioni di contaminazione crociata (alimenti contaminati da scarti di lavorazione di altri cibi) e di tracce o residui, cosa che altri strumenti non consentono. Tutto ciò è fondamentale a fronte di consumatori con esigenze alimentari sempre più variegata, multiculturali e con allergie, intolleranze e patologie legate al cibo, in crescita. Oggi gestire menu di ospedali, case di riposo, scuole, mense aziendali in modo poco aderente alla legge è impensabile, RistoCloud permette di farlo facilmente e con garanzie certificate.