



**ACU - Associazione Consumatori Utenti**  
Organizzazione non lucrativa di Utilità Sociale

Progetto cofinanziato dal Ministero delle Attività Produttive  
Direzione generale Armonizzazione del Mercato  
e Tutela del Consumatore



## **MANGIARE A QUALITÀ CERTIFICATA**

*C'è modo di conoscere in modo oggettivo il livello di qualità di un ristorante, prima di incominciare a mangiare, grazie a marchi che siano certificati e significativi per il cliente? Il Bollino blu e le sue regole*

Uno studio condotto dall'ACU qualche anno fa, nell'ambito della Campagna europea "Educare alla sicurezza alimentare", aveva messo in evidenza i punti più contestati, da parte dei consumatori, del consumo di pasti al ristorante. Dai reclami e dalle segnalazioni si rilevava che l'insoddisfazione dei consumatori era legata soprattutto alla scarsa qualità del cibo offerto e al servizio erogato, quando non a standard igienico-sanitari al di sotto della norma. In molti casi si riscontrava una rapporto prezzo/qualità insoddisfacente.

In effetti, è alta la percentuale di consumatori che si preoccupa sì della soddisfazione del palato, anche della spesa, ma non dimentica la qualità dei cibi e soprattutto la sicurezza igienica. Una recente indagine a livello europeo che nel nostro Paese è stata condotta da Ricerca-Demoskopea ha verificato che sette italiani su dieci avrebbero paure per pranzi e cene fuori casa proprio a causa dell'igiene e della qualità dei cibi al ristorante.

Sicurezza alimentare e igiene sono i punti di partenza di un progetto avviato alcuni anni fa grazie alla collaborazione tra il Ministero della Salute e Fipe-Confcommercio, chiamato "Bollino blu della ristorazione". Ma l'applicazione del piano di autocontrollo Igienico-Sanitario (il famoso HACCP) è solo uno dei pre-requisiti, ormai da tempo obbligatorio per qualsiasi ristorante come le autorizzazioni sanitarie. Vero è che, nella pratica, non tutti gli esercizi di ristorazione applicano queste norme a dovere, mentre i ristoranti con il marchio "Bollino blu" vengono certificati e controllati, innanzitutto per quanto riguarda la sicurezza igienica. Ma il progetto non si limita alla sicurezza igienica.

Per avere il Bollino Blu i ristoratori devono fare qualcosa di più oltre a garantire genericamente una perfetta igiene. La Norma tecnica specifica chiaramente come deve essere organizzata una formazione continua del personale che risulti, così, competente, consapevole e responsabile nella sua parte per quanto riguarda tutte le questioni di igiene e sicurezza alimentare, e non solo.

Per quanto riguarda il rapporto con il cliente, la Norma tecnica prevede la creazione di una Carta dei servizi, cioè un documento nel quale si rendono chiare le caratteristiche di qualità del servizio offerto. In pratica il responsabile del ristorante deve mettere nero su bianco le caratteristiche dei prodotti, come la loro origine geografica e le modalità di preparazione. I



**ACU - Associazione Consumatori Utenti**  
Organizzazione non lucrativa di Utilità Sociale

Progetto cofinanziato dal Ministero delle Attività Produttive  
Direzione generale Armonizzazione del Mercato  
e Tutela del Consumatore



prezzi di ogni servizio devono essere chiari e resi noti al cliente. Il personale in sala deve essere in grado di dare tutte le informazioni riguardo la composizione dei piatti. Non solo gli ingredienti, l'abbinamento con il vino e i tempi d'attesa, ma anche, su richiesta, le modalità di preparazione dello stesso e l'origine e le caratteristiche delle materie prime principali.

Anche l'ambiente deve essere di qualità, per garantire una buona disposizione dei tavoli senza affollamento, una illuminazione adeguata, così come un livello di rumore accettabile. I servizi igienici devono essere sempre puliti ed accoglienti

Accoglienza particolare, poi, per le persone con problemi metabolici o intolleranze o anche allergie alimentari. Nella carta dei servizi e nel menù devono essere dichiarate la disponibilità e la capacità di proporre preparazioni alimentari alternative adatte per specifiche malattie. Ma anche per chi è sano come un pesce e vuole restare tale, chi propone i piatti di un ristorante con il Bollino blu deve essere in grado di consigliare una combinazione di piatti così da realizzare un pasto equilibrato dal punto di vista nutrizionale.

Infine il conto, che deve essere facilmente comprensibile e ben dettagliato.

I ristoranti che possono fregiarsi del marchio Bollino blu stanno aumentando di numero. Per adesso se ne trovano in Piemonte, Lombardia, Emilia Romagna e Campania. Per sapere dove e avere altre informazioni sul progetto: [www.bollinoblu.it](http://www.bollinoblu.it)