

Il delivery ai tempi del Covid-19: come organizzarsi seguendo la legge

scritto da Redazione | 30/04/2020



Ogni regione ha le sue ordinanze in tema di consegna a domicilio ma, in linea generale, tutte prevedono norme igieniche rigorose. Abbiamo esaminato le ultime disposizioni del Presidente della Regione Emilia Romagna

Il **Covid-19** ha determinato la chiusura delle attività e il distanziamento sociale pertanto molti ristoranti, tra le categorie più colpite dalla crisi, hanno individuato nel **delivery o consegna a domicilio** un'alternativa per non abbassare le serrande.

Prima di lanciarsi in questa formula di vendita, tuttavia, bisogna conoscere la normativa e le regole sanitarie ma anche predisporre un'organizzazione interna tale da assicurare che il delivery sia efficace ed economicamente conveniente, senza rimetterci salute mentale e fisica.

L'aspetto burocratico del delivery ai tempi del Covid-19

La parte che crea più timori nei ristoratori è quella **burocratica** ossia l'insieme delle incombenze e dei permessi necessari che vanno chiesti alle Autorità per portare le pietanze a casa dei clienti.

A causa del [Coronavirus](#) alcune **prescrizioni sono state inevitabilmente rese più rigorose** e quindi, per fare chiarezza, abbiamo chiesto qualche delucidazione a un esperto di sicurezza alimentare. Si tratta di un **consulente esterno** con un ruolo importante nella gestione di un'attività ristorativa in quanto adempie a molte incombenze burocratiche, fra le quali la **compilazione del libro di autocontrollo HACCP**, la formazione del personale in materia di sicurezza e altri adempimenti che generalmente sottraggono tempo alla gioia di creare delizie all'interno della cucina.

Ogni regione ha le sue ordinanze anche in tema di consegna a domicilio ma, in linea generale, sono le norme igieniche a farla da padrone e ovviamente vengono applicate in tutta Italia.

Coronavirus: Decreto Regione Emilia Romagna del 10 marzo 2020

Le disposizioni relative alla **gestione del Covid-19**, emesse dal Presidente della Regione Emilia Romagna con l'[Ordinanza del 10 marzo 2020 - Atto n.32](#), al punto 2 si riferiscono agli operatori del settore alimentare:

«...omissis...è comunque sempre consentito, nel rispetto delle norme vigenti in materia, il servizio di consegna presso il domicilio o la residenza del cliente, con la prescrizione per chi organizza l'attività di consegna a domicilio - lo stesso esercente ovvero una cosiddetta piattaforma - di evitare che il momento della consegna preveda contatti personali».

I ristoratori che vogliono effettuare **consegne di pasti a domicilio**, se già registrati ai sensi del [Regolamento 852/2004](#) per attività di preparazione e vendita/somministrazione di alimenti, **non sono tenuti a presentare un'ulteriore SCIA** o una notifica, ma semplicemente dovranno inserire nelle proprie procedure di autocontrollo questa modalità di vendita. In particolare, tra le altre cose, nel **manuale di autocontrollo** va annotato il nome del Responsabile dell'autocontrollo e quello dell'operatore che effettua la consegna.

Come ricevere le ordinazioni e come gestire le consegne

Le **ordinazioni dei clienti** possono essere ricevute telefonicamente, attraverso il proprio sito web o appoggiandosi ad una delle tante piattaforme on line. In ogni caso, vanno seguite le seguenti regole:

1. l'operatore che acquisisce l'ordine, deve essere in grado di valutare la distanza fra l'esercizio commerciale e il cliente per garantire la salubrità dell'alimento se si tratta, ad esempio, di prodotti da consegnare a una certa temperatura;
2. le preparazioni vanno accompagnate dall'elenco degli ingredienti, con particolare attenzione agli **allergeni (Reg. 1169/2011)**. Il cliente va, altresì, informato della presenza di ingredienti allergenici utilizzati all'interno del locale di preparazione, citando anche i contaminati;
3. i cibi vanno confezionati in **appositi contenitori per il trasporto** per evitare la fuoriuscita accidentale e la promiscuità fra alimenti;
4. l'ordine va sempre accompagnato dallo **scontrino fiscale**.

Se gli alimenti sono caldi, la **consegna è limitata al Comune o Comuni limitrofi** per garantire una temperatura adeguata. L'addetto che recapita l'ordine deve rispettare una procedura rigorosa:

1. essere munito di **autocertificazione**. Se ne è sprovvisto nel corso di un controllo delle forze dell'ordine, sarà obbligato ad una dichiarazione che verrà verbalizzata per essere poi riscontrata dalle stesse autorità. Ovviamente questo sarebbe da evitare per non allungare i tempi di consegna;
2. indossare **mascherina di protezione e guanti monouso** da cambiare ad ogni consegna;
3. **igienizzare le mani con gel** che abbia una concentrazione alcolica tra il 60 e l'85%;
4. mantenere le **distanze di sicurezza**;
5. sanificare, dopo ogni consegna, i contenitori di trasporto ossia le sacche termiche dei rider.

Registro di non conformità

E se un alimento non viene consegnato e deve essere buttato via? Va creato un **registro di non conformità** in cui va annotato:

1. il prodotto che non è stato consegnato;
2. data, nome del cliente e indirizzo;
3. l'orario di partenza e orario di arrivo dal cliente;
4. la motivazione per la quale il cibo è tornato indietro.

Modalità di consegna: interna o esterna?

Per quanto riguarda l'organizzazione delle consegne, il ristoratore deve scegliere tra due opzioni: attraverso un proprio dipendente oppure tramite le varie piattaforme esistenti sul mercato.

Se si opta per il **delivery eseguito con propri dipendenti** vanno contemplati l'onere di un'assicurazione e i costi del mezzo di trasporto. Una buona strategia di marketing sarebbe quella di far indossare abbigliamento sponsorizzato in modo da potersi far pubblicità in giro.

Il personale che consegna al cliente ha un ruolo delicato e può incidere sugli acquisti futuri quindi è opportuno che venga formato adeguatamente, esattamente come si fa per il servizio in sala.

L'alternativa è affidarsi a una piattaforma (es Just Eat, Foodora, Deliveroo, Uber Eats etc) che si occupi di ricevere le prenotazioni on line e di consegnare i pasti a fronte di una commissione che, in generale, va **dal 25% al 35% del corrispettivo pagato dal cliente finale**. Questo determina minori ricavi per il ristoratore che dovrà, comunque, mantenere prezzi competitivi e non è un dettaglio da trascurare quando si calcola il food cost dei piatti per capire quanto si stia guadagnando o se si stanno commettendo errori.

L'importanza del packaging e del giusto menù

Anche se destinati al cibo da asporto, non tutti i contenitori che si trovano in commercio sono adatti ad ogni pietanza e, infatti, sono disponibili diverse alternative.

Prima di avviare la consegna al domicilio va studiato un **menù adatto per il trasporto** anche facendo delle simulazioni per valutare se le varie preparazioni mantengono una perfetta cottura dal laboratorio alla casa del cliente. Non sarebbe un buon biglietto da visita recapitare un piatto di pasta scotto che abbia assorbito completamente tutto il sugo.

Può essere intelligente anche stabilire delle giornate con un menù prenotabile e fisso, in modo da aver chiare le spese da affrontare.

La comunicazione

In questa particolare formula, la comunicazione con il cliente è importante come in ogni altro momento.

Il contatto va mantenuto tramite il [sito web del ristorante](#) e i social media per promuovere il menù e le sue variazioni, per raccontare come viene preservata la genuinità e la freschezza grazie al lavoro in cucina, nel rispetto del giusto distanziamento, della sanificazione degli ambienti e dei presidi di sicurezza (guanti e mascherine).

Vi abbiamo riportato quali sono le **disposizioni governative che regolano il delivery ai tempi del Covid-19** e anche alcuni spunti per rendere questa formula conveniente anche per il ristoratore. Siete pronti a lanciarsi in quest'avventura per mantenere in vita il vostro locale?

© Articolo di Giovanna Geremicca



The advertisement is a vertical rectangle split into two main sections. The left section has a solid yellow background. At the top, there is a white line-art icon of a delivery scooter with a box on the back. Below the icon, the text reads: "HAI BISOGNO DI UN SITO WEB PER IL TUO RISTORANTE?" in bold, black, uppercase letters. Underneath that, in a smaller, black, italicized font, it says "Studiamolo insieme", followed by "IN BASE ALLE TUE ESIGENZE" in bold, black, uppercase letters. The right section has a black background with a white zigzag pattern. In the center of this section is a yellow speech bubble with a black outline, containing the text "Contattaci!" in a black, italicized, cursive font.