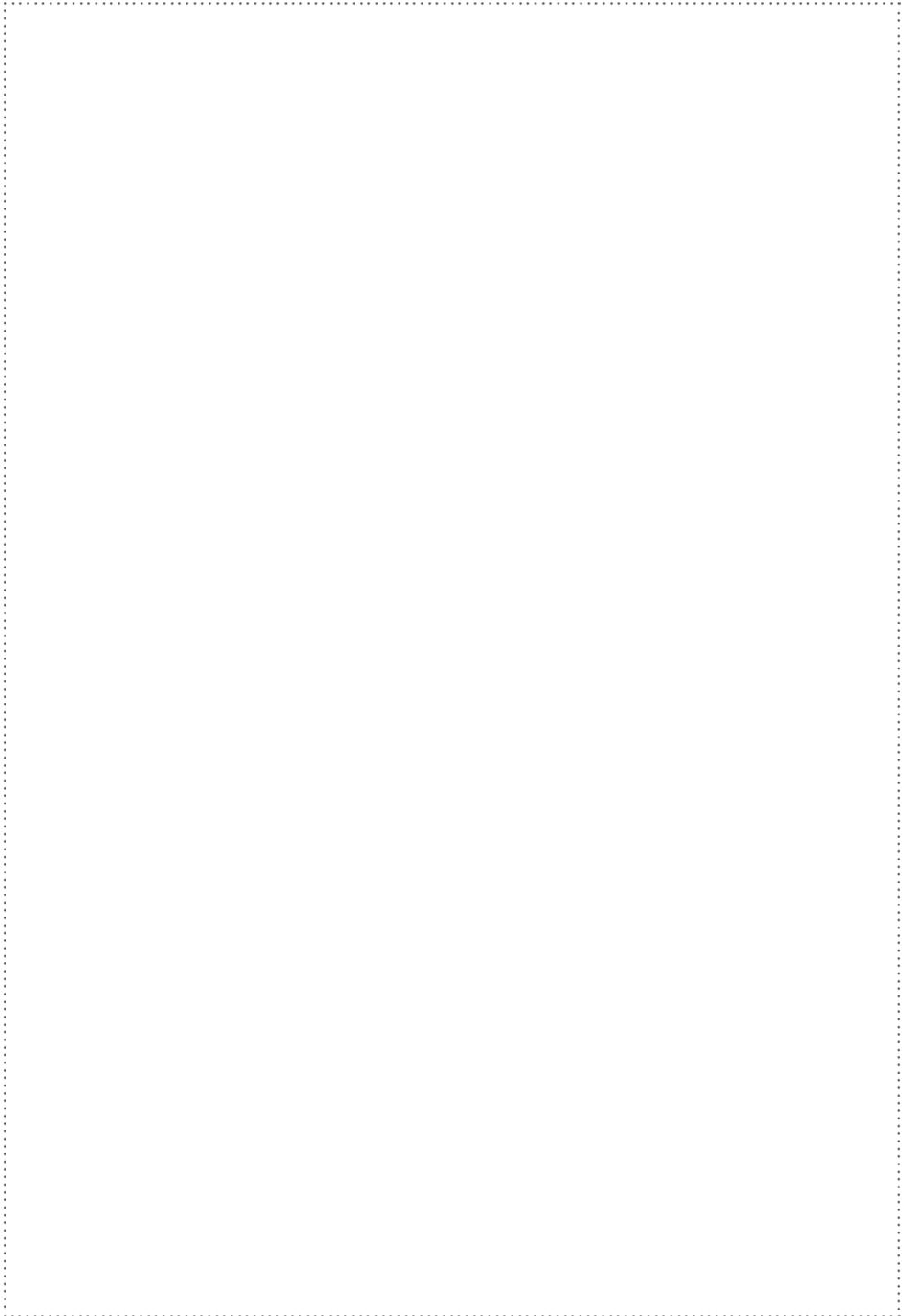


CONOSCI IL VENDING:

LA DISTRIBUZIONE AUTOMATICA,
REGOLE E DIRITTI DEI CONSUMATORI





“ Sommar**io**”

Pinetti

Giordano

Quanti consumatori sanno che cos'è il Vending?

Le regole del Vending

Vademecum del Vending

Cosa c'è dietro alla macchinetta?

Il rispetto della normativa

Chi è CONFIDA

CONFIDA insieme ad ADICONSUM

La Certificazione TQS



Pinetti

“Macchinetta” è il termine con il quale la stragrande maggioranza dei consumatori identifica il “distributore automatico” di alimenti e bevande. In realtà questo semplice e vezzoso termine racchiude in sé una complessa organizzazione imprenditoriale fatta di qualificate professionalità, organizzazione, tecnologia e innovazione: il “Vending”

Il “Vending”, rappresenta quanto di più attuale per la ristorazione “fuori casa”: una moderna modalità di servizio al consumatore; una soluzione distributiva “pronta”, “pratica”, “personalizzata” e “in sicurezza” per il consumo di una gamma diversificata di prodotti.

Questa sua specifica connotazione fa del Vending uno dei settori più vicini alla persona; un settore economico così diffusamente compenetrato nel contesto sociale da traguardare l’aspetto economico per assumere in sé la consapevolezza sociale della propria interazione virtuosa che intercorre tra “alimentazione - persona - salute”.

L’ “impegno” e la “responsabilità” del Vending nei confronti dei milioni di utenti/consumatori ha trovato condivisione e riconoscibilità all’interno del Protocollo d’intesa sottoscritto con ADICONSUM.

Questa “Brochure” rappresenta uno tra i primi atti concreti della collaborazione tra CONFIDA e ADICONSUM per far meglio conoscere il “Vending” e, soprattutto, per consentire ad ognuno dei milioni di consumatori di esigere un servizio di qualità e di premiare le imprese più virtuose.

Lucio Pinetti
Presidente Confida

Giordano

Tutelare i consumatori oggi significa anche andare incontro alle nuove esigenze ed offerte del Mercato. Adiconsum - da sempre attenta alle novità - ha scelto di impegnarsi in questa guida sulla distribuzione automatica di alimenti e bevande, che rappresenta un settore commerciale in forte aumento, un servizio sempre più utilizzato ma anche una nuova frontiera nella tutela dei consumatori.

Sono infatti sempre più numerosi i fruitori del “Vending”, ma quanti lo conoscono davvero, magari pur utilizzandolo quotidianamente? Eppure si tratta di un servizio alla portata di tutti noi, che troviamo ed è facilmente accessibile in tanti luoghi, spesso molto frequentati – dalle palestre, alle scuole, agli ospedali o nelle metropolitane – così da essere entrato, oramai, nella quotidianità dei nostri gesti. Diventa allora essenziale conoscerlo, per scegliere con consapevolezza e poterne apprezzare i vantaggi, comprendendone meccanismi e regole.

Questo lavoro, frutto della collaborazione attivata fra Confida ed Adiconsum, vuole essere un primo, semplice approccio al mondo del Vending, un servizio che impatta quotidianamente circa 20 milioni di consumatori e che riguarda tutte le diverse categorie, sia per età che per esigenze rappresentate.

La guida vuole quindi informare ma, anche rappresentare il primo passo di un percorso - condiviso da Confida ed Adiconsum - volto ad individuare in questo settore, buone pratiche, attenzione verso gli utenti e valorizzare una filiera attenta alla qualità del servizio reso.

.....
Pietro Giordano
Segretario Generale Adiconsum



Quanti consumatori sanno che cos'è il Vending?



Se diciamo *Vending*, sono molto pochi i consumatori che comprendono davvero di che cosa si parla; eppure si tratta di un servizio che interessa oltre 20 milioni di consumatori, oltre che di un settore che impiega ben 35 mila addetti. Stiamo parlando della *distribuzione automatica*, in particolare di alimenti e bevande, che oggi, probabilmente, è l'attività di servizio rivolta a utenti/consumatori maggiormente diffusa dopo le principali utenze (telefonia, luce, gas, ecc.), con un rapporto di 1 distributore automatico ogni 29 abitanti.



Il Vending è quindi uno strumento di uso quotidiano per milioni di utenti di tutte le categorie sociali, facile da trovare nei più diversi contesti - da quello lavorativo a quello scolastico, agli ospedali, ai luoghi di transito e di aggregazione -, capillarmente diffuso su tutto il territorio. Il Vending offre un servizio importante, perché garantisce, senza limiti di orario e con la massima facilità di accesso e di utilizzo, la possibilità di soddisfare esigenze e bisogni diversi.

Ecco perché il Vending può essere considerato un settore tra i più vicini al consumatore, fortemente compenetrato nel contesto sociale: conoscerlo in maniera più approfondita diventa quindi importante, oltre che utile, per poter fruire al meglio di tutti i vantaggi che il servizio può offrire.



Le regole del Vending ”

La prima cosa importante da sapere è come funziona il Vending

L'installazione di un distributore automatico è disciplinata da un contratto che individua la qualità dei prodotti, i relativi prezzi e le modalità di svolgimento del servizio. Le parti tra le quali il contratto è stipulato sono:

- l'azienda che installa e gestisce il distributore automatico, il cd. “gestore”;
- colui che sceglie di far attivare il servizio, richiedendo l'installazione del distributore automatico negli spazi di propria competenza (all'aperto o al chiuso), il cd. “cliente”.

Il rapporto contrattuale in essere tra gestore e cliente fa sì che le caratteristiche e le modalità di gestione del servizio, oltre che la qualità dei prodotti offerti al consumatore, siano in parte *predeterminate*, in quanto dipendono anche dalle scelte effettuate dal *cliente* tra le varie opzioni qualitative offerte dal *gestore*.

Così come è giusto distinguere tra prodotti e servizi di qualità superiore o inferiore, è quindi altrettanto corretto tenere presente che, nella realtà del *Vending*, esistono contratti diversi, ognuno dei quali prevede un diverso livello qualitativo dei prodotti e servizi offerti.





Vademecum del Vending ””

Cosa è importante conoscere per poter compiere una scelta consapevole e sicura

Quando ci si trova davanti ad una macchinetta è importante fare attenzione a:

- l'etichetta che identifica la ragione sociale dell'impresa che svolge il servizio, obbligatoria per legge. L'etichetta deve indicare la denominazione e i riferimenti di contatto dell'impresa, in modo tale che al consumatore sia chiaro chi è che eroga effettivamente il servizio;
- l'etichetta con l'elenco degli ingredienti dei prodotti somministrati, per i distributori di caffè e bevande calde. Per i distributori di prodotti preconfezionati, l'etichetta è apposta direttamente sulla confezione singola. E' importante sapere che, in caso di dubbi circa la composizione dei prodotti, è sempre possibile contattare l'azienda per chiedere informazioni;
- l'etichetta con le istruzioni per l'uso del distributore e l'indicazione delle modalità di pagamento (ad es., la possibilità o meno di ricevere il resto);
- leggere attentamente tutte le informazioni poste sul distributore, in modo da poter effettuare la propria scelta in modo consapevole e ricevere un servizio adeguato alle proprie aspettative;
- le condizioni igieniche esterne del distributore. Per i distributori posizionati nei luoghi chiusi, l'igiene esterna è un chiaro indice della manutenzione e della pulizia periodica della macchina.





Cosa c'è dietro alla macchinetta? ””

E' importante comprendere che, nel momento in cui si compie la propria scelta premendo il pulsante del distributore automatico, si sta compiendo l'ultima di una lunga serie di azioni poste in essere per garantire ai consumatori un acquisto sicuro. Sia il distributore che gli ingredienti e i prodotti in esso contenuti sono infatti sottoposti ad una rigorosa serie di operazioni e controlli, a partire dalla fase dello stoccaggio e conservazione dei prodotti e del trasporto fino al rifornimento e alla pulizia e igienizzazione del distributore e dei suoi componenti, tutti finalizzati a garantire che il servizio sia di qualità.

In *magazzino*, un operatore professionista:

- verifica la temperatura e la pulizia dei locali e delle attrezzature (frigoriferi, impianti di areazione e condizionamento, ecc.);
- controlla la merce in arrivo, eventualmente isolando quella non conforme;
- effettua lo stoccaggio della merce conforme e della merce deperibile negli appositi frigoriferi, nel rispetto delle date di scadenza - in base al principio First in First out (FIFO), per cui la merce che arriva per prima è anche la prima a dover uscire -;
- annota su apposita modulistica i controlli e le registrazioni effettuate, e comunica al responsabile eventuali non conformità, al fine di eliminare i prodotti non idonei alla distribuzione.

In *officina*, un tecnico specializzato:

- verifica la pulizia dei locali;
- prepara e/o revisiona i distributori da installare;
- pulisce e sanifica i distributori;
- annota su apposita modulistica i controlli e le registrazioni effettuate, e comunica al responsabile eventuali non conformità, al fine di eseguire le conseguenti azioni di ripristino

Durante il *trasporto*, l'addetto al rifornimento:

- verifica la pulizia dell'automezzo;
- mantiene separati, in appositi contenitori, i prodotti alimentari - tra i quali rientrano anche tutti i materiali destinati a venire in contatto con gli ali-

menti (bicchieri, palette, ecc.) - da quelli non alimentari (prodotti per la manutenzione ordinaria);

- sistema i prodotti deperibili in appositi contenitori isotermitici, in modo da garantire il rispetto della catena del freddo;
- comunica al responsabile eventuali non conformità riscontrate durante il trasporto, al fine di eseguire le conseguenti azioni.

Presso il *cliente*, l'addetto:

- indossa una divisa pulita con il marchio identificativo dell'azienda, in modo da rendersi immediatamente riconoscibile;
- controlla ed effettua la pulizia del distributore (gli spazi circostanti, invece, sono di competenza del cliente presso il quale la macchina è installata);
- comunica al responsabile eventuali non conformità;
- esegue, sul distributore di caffè e bevande calde, una precisa procedura atta a garantire la pulizia e sanificazione delle superfici interne ed esterne della macchina e dei suoi componenti, da effettuarsi con prodotti adeguati;
- effettua la prova del corretto funzionamento del distributore;
- registra le operazioni effettuate in conformità al programma di pulizia e sanificazione, e comunica al responsabile eventuali non conformità, per consentire di provvedervi tempestivamente.





Il rispetto della normativa ”

Le imprese del *Vending* rispettano le norme amministrative e sanitarie in materia di *igiene e sicurezza alimentare*. La norma di riferimento per quanto riguarda gli adempimenti sanitari, in particolare, è il Regolamento CE n. 852/2004, in base al quale l'impresa garantisce il rispetto delle norme di corretta prassi igienica relative a:

- HACCP - la certificazione HACCP è un sistema di autocontrollo attuato dall'Azienda, con il quale si va a monitorare tutta la filiera del processo di produzione e distribuzione del prodotto, al fine di garantirne la salubrità verso il consumatore finale
- Autorizzazioni sanitarie
- Denuncia dei distributori automatici installati
- Trasporto di alimenti

Le imprese della distribuzione automatica sono inoltre tenute a rispettare le norme in materia di etichettatura (D.lgs. n. 109/1992) e tracciabilità (Regolamento CE n. 178/2008) degli alimenti, di sicurezza dei prodotti - in particolar modo dei materiali a contatto con gli alimenti (bicchieri di plastica, componenti interni del distributore - contenitori, beccucci, ecc. -), nonché le previsioni relative alla marcatura CE (Direttiva 98/37/CE), che attesta la sicurezza del distributore automatico.





Il rispetto di tutte queste regole garantisce al consumatore di poter usare il distributore automatico in modo semplice e in sicurezza, e di poter acquistare prodotti di vario genere in un rapporto alimentazione - persona - salute completamente garantito.

La distribuzione automatica oggi non è più *solo* bevande e alimenti: è infatti sempre più facile, negli spazi aperti al

pubblico, trovare distributori automatici presso i quali è possibile acquistare prodotti anche non alimentari, come ad esempio libri, prodotti per la cura e l'igiene della persona, per l'infanzia, elettronici o di cancelleria, ecc., offerti a costi comparabili con quelli praticati nei negozi, con in più il valore aggiunto rappresentato dalla comodità di poter acquistare in qualsiasi momento, anche in caso di improvvisa necessità.

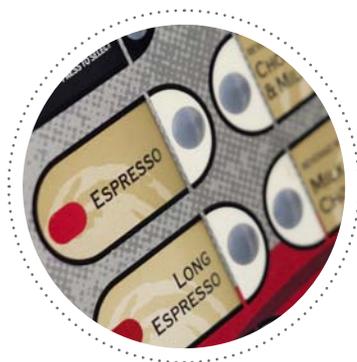
Conoscere il mondo del *Vending*, e le regole che lo governano, consente al consumatore di godere di tutti i vantaggi di un acquisto facile, sicuro e garantito, oltre che di qualità equivalente a quella che si può trovare normalmente presso gli esercizi commerciali tradizionali. Il vantaggio della distribuzione automatica è che alla *velocità* dell'acquisto si coniuga la *comodità*, soprattutto per chi trascorre molte ore fuori casa, di poter disporre di un servizio "vicino", conveniente ed in grado di soddisfare le diverse esigenze.



Chi è CONFIDA ””

CONFIDA rappresenta il settore della Distribuzione Automatica Italiana, che comprende i seguenti comparti:

- imprese che producono i distributori automatici;
- imprese che producono gli alimenti distribuiti dalle macchine;
- imprese che svolgono attività di commercializzazione dei prodotti e dei distributori per i piccoli operatori del settore;
- imprese che installano i distributori automatici e gestiscono il servizio offerto al consumatore.
- Le attività svolte da CONFIDA sono:
 - rappresenta il settore del Vending in ambito istituzionale, economico e sociale, per promuoverne i valori fondamentali;
 - collabora con enti e organizzazioni, condividendo iniziative di interesse comune;
 - informa e cura l'aggiornamento dei propri Associati realizzando studi e ricerche, in modo da valorizzare la professionalità dell'intera filiera;
 - coordina gruppi di lavoro e commissioni per lo sviluppo di progetti specifici;
 - promuove e realizza eventi, convegni e seminari mirati a favorire lo sviluppo delle competenze degli operatori del settore.





CONFIDA insieme ad ADICONSUM ”

La collaborazione tra CONFIDA e ADICONSUM nasce allo scopo di promuovere una corretta informazione su che cos'è il Vending e su quali sono le sue regole, in particolar modo per consentire ai consumatori di poter fruire del servizio offerto in maniera pienamente consapevole, anche in termini di qualità dei prodotti e di possibilità di scelta.

Il settore del *Vending* intende oggi essere partner di Istituzioni e Rappresentanze delle Parti Sociali - in particolar modo dei *consumatori* -, con l'obiettivo di sostenere i valori della Responsabilità Sociale d'Im-



presa, in particolare collaborando alla promozione di un corretto stile di vita e di un'alimentazione bilanciata.

CONFIDA, inoltre, è impegnata a diffondere tra i propri Associati la cultura della sostenibilità ambientale, promuovendo l'attenzione alle possibili soluzioni e applicazioni per ottenere un ridotto consumo energetico e, conseguentemente, un impatto minore sull'ambiente.



La Certificazione TQS

Dal 2011 CONFIDA, per aiutare il consumatore a riconoscere i diversi livelli di qualità dei servizi offerti, ha promosso TQS Vending, il marchio di qualità, emesso da CSQA Certificazioni Srl - Ente di certificazione specializzato nel settore alimentare, che certifica il rispetto dei più elevati standard di servizio.

La certificazione TQS Vending, in particolare, valorizza alcuni tra gli aspetti fondamentali dell'attività di gestione del servizio di distribuzione automatica:

- la sicurezza del consumatore sotto il profilo igienico-sanitario e di servizio;
- l'attenzione alle aspettative e alle esigenze dei consumatori e l'impegno costante al miglioramento;
- la professionalità e la correttezza del personale e del servizio clienti;
- l'affidabilità e la regolarità del servizio.



