

Segreteria Nazionale

00184 Roma – Via Panisperna, 32

0647923648 – segreteria@fab-bi.it

FEDERAZIONE AUTONOMA BANCARI ITALIANI – R.S.A. Banca d'Italia



Al Segretario Generale
della Banca d'Italia
dott. Massimo Doria

e.p.c.

Al Servizio GEP Relazioni sindacali

Protocollo: 08/26

Roma, 02/03/2026

Oggetto: servizio di ristorazione aziendale – Richiesta formale di verifica applicazione capitolato vigente, stato attuazione strumenti contrattuali e indirizzi per futura procedura di gara

Egregio Segretario Generale,

la scrivente Organizzazione Sindacale FABI-BI, con riferimento al contratto di appalto per il servizio di ristorazione aziendale in vigore dal 1° gennaio 2024 (durata quadriennale, con scadenza al 31 dicembre 2027, salva eventuale proroga), formula la presente richiesta formale di verifica in ordine alla corretta applicazione delle disposizioni contrattuali e allo stato di attuazione degli strumenti previsti dal capitolato e dall'Offerta Tecnica.

Le questioni sollevate riguardano profili di:

- conformità al capitolato vigente;
 - tutela della salute del personale;
 - inclusione e gestione degli allergeni;
 - corretta attivazione degli strumenti di monitoraggio e *customer satisfaction*;
 - coerenza con i Criteri Ambientali Minimi (CAM) e gli impegni di sostenibilità richiamati nella documentazione di gara.
-

1. Verifica applicazione capitolato vigente

1.1 Preparazione vegetariana ed equilibrio nutrizionale

L'Allegato D al contratto prevede l'allestimento quotidiano di una preparazione vegetariana equilibrata nelle componenti nutrizionali.

Si richiede di verificare formalmente che tale previsione sia rispettata in modo sostanziale e non meramente formale, con particolare riferimento ai seguenti aspetti:

- presenza effettiva di fonti proteiche vegetali (legumi o preparazioni equivalenti) e non mera offerta di contorni o cereali semplici;
- disponibilità quotidiana di almeno una proposta priva di carne, pesce e latticini anche nei condimenti;
- coerenza con le Linee guida CREA e con le raccomandazioni internazionali in materia di prevenzione sanitaria.

Si chiede riscontro circa eventuali verifiche interne già effettuate e relative risultanze.

1.2 Gestione allergeni e principio di inclusione

Ai sensi del Regolamento (UE) n. 1169/2011, molluschi e crostacei rientrano tra gli allergeni maggiori.

La previsione di portate principali a base di tali alimenti, in assenza di alternative nutrizionalmente equivalenti, comporta un obiettivo limite di fruizione per parte del personale.

Si chiede pertanto di conoscere:

- quali criteri siano adottati nella predisposizione dei menù straordinari (es. festività);
 - se sia garantita sistematicamente la presenza di un'alternativa completa priva di allergeni maggiori;
 - quali procedure siano previste per la gestione delle esigenze alimentari documentate.
-

1.3 Clausole di revisione del menu e monitoraggio del gradimento

Si richiama l'attenzione sulle disposizioni contrattuali che prevedono:

- sistemi di raccolta delle segnalazioni;

- possibilità di revisione del menù in caso di costante non gradimento;
- obblighi assunti dall'impresa in sede di Offerta Tecnica in materia di *customer satisfaction*.

Si richiede:

- numero aggregato delle segnalazioni ricevute dall'avvio del contratto;
 - suddivisione per tipologia (qualità, composizione menù, servizio, altro);
 - eventuali azioni correttive attivate;
 - report di monitoraggio disponibili.
-

1.4 Strumenti di segnalazione e controllo qualità – stato di attuazione

Dalla documentazione contrattuale risultano previsti diversi strumenti per la gestione delle segnalazioni.

a) Modulo CS-MENSA

Risulta attivo il Modulo CS-MENSA da trasmettere a LOS.SGBC.Ristorazione.

Si chiede:

- indicazione dei tempi standard di presa in carico e risposta (SLA);
- descrizione del flusso interno di gestione;
- modalità di tracciabilità delle segnalazioni e conservazione dei dati;
- eventuali procedure operative interne non riportate nel modulo.

b) Applicazione web/mobile prevista dal contratto

Il contratto prevede l'attivazione, entro 30 giorni dall'avvio, di un'applicazione web accessibile da PC, tablet e smartphone per:

- consultazione menu;
- prenotazione pasti;
- inoltro segnalazioni.

Si richiede:

- conferma dell'avvenuta attivazione;
- modalità di accesso e utilizzo;
- elenco funzionalità effettivamente operative;

- comunicazioni ufficiali eventualmente trasmesse al personale in merito.

c) Ulteriori canali previsti dall'Offerta Tecnica

Si chiede conferma dell'attivazione di:

- eventuale canale WhatsApp dedicato;
- indirizzo e-mail specifico per segnalazioni;
- tempi di risposta garantiti.

d) Referenti di struttura

Si richiede elenco aggiornato per ciascuna mensa di:

- Referente di struttura;
- Responsabile del contratto;
- Responsabile delle diete;
- Cuoco responsabile;

con relativi recapiti e modalità di contatto.

e) Strumenti di customer satisfaction

Si chiede conferma dell'attivazione di:

- questionari periodici;
- check-list elettroniche;
- eventuali sistemi di rilevazione del gradimento;

nonché modalità di consultazione dei risultati.

2. Indirizzi per la futura procedura di gara

In vista della predisposizione del prossimo capitolato (2028), si ritiene opportuno avviare un confronto tecnico sui seguenti profili:

1. Revisione dell'obbligo quotidiano di salumi e formaggi come alternativa fissa.
2. Inserimento strutturale di proteine vegetali tra i secondi principali.
3. Presenza quotidiana di almeno un primo piatto privo di carne, pesce e latticini nei condimenti.
4. Rotazione dei cereali, con inclusione di opzioni integrali.
5. Riduzione dell'apporto di sale.

6. Validazione preventiva delle tabelle dietetiche da parte di esperto indipendente.

Tali indirizzi risultano coerenti con linee guida nazionali, raccomandazioni OMS e CAM richiamati negli atti di gara.

3. Commissione di Controllo Mensa

Si chiede di conoscere:

- la composizione attuale della Commissione di controllo mensa presso le diverse strutture;
-

4. Richiesta di riscontro

Considerata la rilevanza delle tematiche esposte, si chiede riscontro scritto dettagliato ai punti sopra elencati.

La scrivente Organizzazione resta disponibile a un confronto tecnico nelle sedi competenti.

Distinti saluti,

LA SEGRETERIA NAZIONALE
FABI-BI