

DIPARTIMENTO RISORSE UMANE, INFORMAZIONE E PRODUZIONE BANCONOTE
SERVIZIO GESTIONE DEL PERSONALE (818)
DIVISIONE RELAZIONI SINDACALI (011)

Rifer. a nota n. 08/26 del 02/03/2026 ALLA FABI RSA
BANCA D'ITALIA

Oggetto Servizio di ristorazione aziendale.

Si fa riferimento alla lettera qui pervenuta il 2 marzo u.s. con la quale si richiede, con riferimento al servizio di ristorazione aziendale, una "verifica in ordine alla corretta applicazione delle disposizioni contrattuali e allo stato di attuazione degli strumenti previsti dal capitolato e dall'Offerta Tecnica".

Con riguardo alla composizione delle preparazioni offerte, si fa presente che:

- i menu presentano su base quotidiana alternative vegetariane sia tra i primi che tra i secondi piatti, nonché un'ampia varietà di verdure crude e cotte e di fonti proteiche vegetali. L'offerta vegetariana è stata ulteriormente ampliata e rafforzata a seguito della rimodulazione del menu conseguente agli esiti del sondaggio di *customer satisfaction* di febbraio 2025;
- i menu prevedono sistematicamente alternative prive dei principali allergeni e, comunque, un'ampia disponibilità di piatti semplici (pasta in bianco, al pomodoro, verdure, ecc.) idonei a soddisfare le esigenze di una vasta platea di utenti. Per esigenze alimentari specifiche (allergie/intolleranze documentate), è comunque prevista una gestione dedicata, previa richiesta indirizzata alla Divisione Servizi generali e beni di consumo del Servizio LOS.

Con riguardo agli strumenti di segnalazione e controllo qualità si evidenzia quanto segue:

- le segnalazioni effettuate mediante Modulo CS-MENSA sono prese in carico in tempo reale e gestite con tempi di riscontro generalmente compresi tra 2 e 3 giorni e, comunque, inferiori alla settimana, ove necessario attivando anche una tempestiva interlocuzione con il gestore della mensa al fine di verificare e risolvere le criticità segnalate. L'intero processo è tracciato e archiviato, garantendo la possibilità di monitoraggio, analisi aggregata e verifica delle azioni intraprese. È inoltre in corso di realizzazione un sistema di segnalazione tramite la piattaforma "Pegaso", che consentirà una gestione ancora più strutturata, trasparente e integrata delle segnalazioni;
- è attiva la web app per la consultazione del menu, accessibile anche da smartphone (a tal fine, sono disponibili specifiche istruzioni operative, sia per dispositivi Android che iOS); è in fase di

-  Risposta concreta
-  Parziale / generica
-  Elusa / critica

DOMANDE SENZA RISPOSTA

La nota chiedeva anche: verifica della prescrizione sui legumi; dati su segnalazioni, azioni correttive e report; ragioni della mancata informazione e possibili ristori per i ritardi dei buoni pasto; chiarimento sulla divergenza tra gli allegati relativa agli oli. Questi punti non sono affrontati.

OFFERTA VEGETARIANA

L'affermazione sull'"ampia varietà" di proteine vegetali non è accompagnata da frequenze, ricette o verifiche. Nel ciclo estivo, le preparazioni con legumi come reale fonte proteica risultano 3 su 20.

MODULO CS-MENSA

È un canale separato e poco immediato. Non sostituisce l'app mobile prevista dal capitolato per consultazione, prenotazione e segnalazioni rapide.

PEGASO: STRUMENTO FUTURO

L'annuncio di una piattaforma ancora in realizzazione conferma che la funzione di segnalazione prevista contrattualmente non è pienamente disponibile.

DATO CONCRETO

La Banca chiarisce che la web app oggi consente la consultazione del menu. Le altre funzioni previste restano da completare.

realizzazione un'evoluzione dell'applicazione web, che consentirà l'attivazione di ulteriori funzionalità (modalità *take away*, prenotazione cestini pasto, ecc.).

Con riferimento agli strumenti di rilevazione del gradimento, si conferma che sono previsti e realizzati sondaggi periodici di *customer satisfaction* (a breve prenderà avvio un nuovo sondaggio), cui si aggiungono ulteriori rilevazioni di gradimento effettuate autonomamente dal gestore del servizio. Sono infine operative *check-list* di controllo, sulla base delle quali vengono effettuate e tracciate le verifiche qualitative del servizio.

Per quanto concerne gli indirizzi per la futura procedura di gara, le proposte formulate da codesto Sindacato saranno oggetto di valutazione nell'ambito delle attività preparatorie del prossimo capitolato, tenendo altresì conto dell'esperienza maturata nell'attuale appalto, degli esiti dei monitoraggi di gradimento e delle esigenze organizzative complessive. Si fa comunque presente che alcuni degli elementi indicati (es. ampliamento proteine vegetali, rotazione cereali, attenzione a contenuto di sale) risultano già parzialmente recepiti nei menu attuali; relativamente alla predisposizione dei menu, già da tempo la Banca si avvale del parere tecnico di un esperto nutrizionista. Eventuali ulteriori sviluppi potranno essere definiti anche alla luce dell'evoluzione delle linee guida nutrizionali e dei Criteri Ambientali Minimi (CAM).

Da ultimo, si fa presente che la verifica sul corretto espletamento del servizio di mensa nelle singole realtà - con particolare riferimento al rispetto del Capitolato in tema di composizione del menu, preparazione dei pasti, qualità e quantità delle pietanze e profili simili - spetta essenzialmente alle Commissioni di controllo mensa¹, a ciò espressamente deputate. Il ruolo delle Organizzazioni Sindacali può essere svolto in relazione a carenze e malfunzionamenti generali del servizio o comunque a segnalazioni di portata generale (eventualmente anche in chiave prospettica, cioè di miglioramento complessivo delle prestazioni e/o di tutela di esigenze specifiche dei colleghi), senza entrare in modo dettagliato e pervasivo sui vari profili che contraddistinguono il servizio stesso.

Distinti saluti.

PER DELEGA DEL DIRETTORE GENERALE

¹ L'elenco aggiornato dei componenti delle Commissioni di controllo mensa e quello dei referenti potranno essere richiesti attraverso i canali istituzionali competenti (in particolare, tramite email alla casella funzionale LOS.SGBC.Ristorazione@bancaditalia.it).

-  Risposta concreta
-  Parziale / generica
-  Elusa / critica

APP ANCORA INCOMPLETA

A oltre due anni dall'avvio dell'appalto, ulteriori funzioni risultano ancora "in fase di realizzazione". Non vengono spiegati ritardo, responsabilità e tempi di completamento.

CONTROLLI SENZA RISULTATI

Si afferma che esistono sondaggi e check-list, ma non vengono comunicati esiti, criticità, non conformità o interventi correttivi.

RISPOSTA SPOSTATA AL FUTURO

Le proposte per il prossimo capitolato non rispondono alle domande sul rispetto di quello vigente. L'offerta descritta resta inoltre incoerente con le linee guida interne: più legumi, varietà delle fonti e consumo moderato di formaggi.

RUOLI DISTINTI

La Commissione mensa controlla e segnala. Spetta alla Banca contestare le inadempienze, imporre gli adeguamenti e applicare le penali. Anche la mancata app riguarda l'esecuzione del contratto.

LIMITAZIONE IMPROPRIA

Menu, ingredienti, frequenze e funzioni dell'app sono proprio gli elementi necessari per verificare questioni generali. Il dettaglio non è invasione di campo: è il presupposto del controllo sindacale.

REFERENTI NON FORNITI

La Banca disponeva dell'elenco richiesto e avrebbe potuto trasmetterlo direttamente. Invece rinvia il Sindacato a presentare un'ulteriore richiesta.