



Relazione incontro con Associazioni dei Consumatori del 16 luglio 2012

Milano Ristorazione Centro Cucina Sammartini – Via Sammartini 73 – Milano

Lunedì 16 luglio 2012 presso il Centro Cucina Sammartini si è svolto un incontro alla presenza di:

- Confconsumatori (Bruna Borri Artali)
- Movimento dei Consumatori (Piero Pacchioli)
- Adiconsum (Michela Loberto)
- Federconsumatori (Gianmario Mocera)
- Comune di Milano Commissione Consiliare Educazione e Istruzione (Elisabetta Strada, Presidente)
- Comune di Milano Direzione Centrale Educazione e Istruzione (Lina Lucarelli Resp. Unità coordinamento e controllo Milano Ristorazione)
- Comune di Milano Direzione Generale Settore Programmazione e controlli (Resp. Servizio Customer Morena Montagna)
- Comune di Milano Assessorato Commercio, Attività Produttive (Fiorella Gabel)
- Milano Ristorazione S.p.A. (Gabriella Iacono, Presidente)
- Milano Ristorazione S.p.A. (Serenella Campana, Direttore Generale)
- Milano Ristorazione S.p.A. (Claudia Balzaretti, Direzione Qualità e Sicurezza Alimentare)
- Milano Ristorazione S.p.A. (Dario Ardizzone, Avvocato)
- Milano Ristorazione S.p.A. (Aldo Palaoro, Ufficio Stampa, Rapporti Istituzionali, Comunicazione)
- Milano Ristorazione S.p.A. (Simona Cannavò, Ufficio Relazioni Esterne, Comunicazioni e Rapporti con l'Utenza)
- Rappresentanza Cittadina Commissioni Mensa (Muriel Verweij)
- Rappresentanza Cittadina Commissioni Mensa (Pieluigi Emesti)
- Rappresentanza Cittadina Commissioni Mensa (Nicola De Rienzo)

In data 16 luglio 2012 presso il Centro Cucina Sammartini alle ore 11.30 ha inizio l'incontro con le Associazioni dei Consumatori sopra elencate e i Rappresentanti della Rappresentanza Cittadina delle Commissioni mensa, ivi invitate da Milano Ristorazione per la presentazione dell'indice del Carta dei Servizi.

- Presidente Iacono (Milano Ristorazione): dà lettura dell'indice della Carta dei Servizi approntato da Milano Ristorazione illustrando per ciascun capitolo le intenzioni con cui è stato concepito e dando un sintetico accenno ai temi trattati all'interno di ciascun capitolo. Precisa inoltre che l'impianto generale qui illustrato, verrà integrato con schede che attualizzeranno i contenuti di anno in anno. La Presidente chiede quindi ai presenti un parere su quanto illustrato.
- Morena Montagna (Comune di Milano): ritiene interessante il progetto della Carta, ma sottolinea che manca ogni accenno al tema della "Conciliazione". Ritiene anche che una trattazione più esaustiva dei temi all'interno di ciascun capitolo potrebbe limitare la composizione dei capitoli ai primi 11 con l'adozione di schede, come ipotizzato, per l'illustrazione dei cambiamenti annuali.
- Gianmario Mocera (Federconsumatori): viene sottolineato che bisognerà curare le modalità di diffusione del documento. Inoltre Carta dei Servizi e Contratto di Servizio dovranno avere una coerenza di contenuti e di intenti. Le Associazioni dei Consumatori sono presenti a questo tavolo in ragione di una Legge dell'anno 2008 per il ruolo importante che hanno nell'esercizio di un controllo che non può essere solo demandato ai piani di autocontrollo di un'azienda. Si sottolinea inoltre il ruolo importante che hanno avuto le Commissioni mensa in tutte le azioni di controllo sulle mense scolastiche. Nella Carta dei Servizi bisogna prevedere indicazioni circa gli approvvigionamenti, con indicazioni circa la provenienza e la filiera, affinché possa essere svolta da tutti un'azione di controllo. E' bene che esista una coerenza fra Carta dei Servizi e Contratto di Servizio e che le Associazioni dei Consumatori dovrebbero essere parimenti sedute al tavolo di lavoro per il Contratto di Servizio. La Carta dei Servizi deve essere il punto da cui partire per armonizzare il lavoro di tutti gli attori coinvolti nel tema della ristorazione scolastica. Si apprezza quanto fatto fin qui da Milano Ristorazione.
- Michela Loberto (Adiconsum): Sottolinea la necessità che vengano inseriti elementi riguardo al "Ristoro" degli utenti e circa la "Conciliazione".
- Muriel Verweij (Rapp. Cittadina Commissioni Mensa): Nel sottolineare che la Rappresentanza a questo tavolo siede solo come uditore, in quanto, a causa delle assenze per il periodo estivo, non è stato possibile sottoporre il documento a tutti i componenti, chiede che ogni aggiornamento venga inviato all'indirizzo email della Rappresentanza Rapp.cm.mi@gmail.com
- Lina Lucarelli (Comune di Milano): precisa che il Contratto di Servizio è un documento datato (2000) ed è stato attualizzato tenendo conto di tutte le modifiche intercorse negli anni passati e nell'anno corrente, inoltre precisa anche che non si è trattato di un nuovo contratto ma bensì di una ricostruzione documentale che si è compiuta con Determinazione Dirigenziale del 21 maggio 2012, che sostanzialmente approva un testo contrattuale coordinato con tutta la documentazione di cui detto prima. Nella sua nuova stesura il Comune terrà certamente conto della necessaria presenza delle Associazioni dei Consumatori, così come ha tenuto conto delle Commissioni Mensa nella stesura del nuovo regolamento delle stesse. Il Comune di Milano sta comunque vagliando quanto previsto dal Decreto Monti in tema di Società partecipate. In forza di quanto prevede tale Decreto, il

Comune dovrà valutare entro l'anno 2012, con l'assistenza di un advisor, le caratteristiche finanziarie di alcune Società partecipate, tra cui Milano Ristorazione, verificando se le attività esercitate siano o meno "in house". E' quindi probabile che la stesura del nuovo Contratto di Servizio, non possa non tenere conto delle decisioni che il Comune di Milano dovrà assumere per Milano Ristorazione. Quindi si domanda come la Carta dei Servizi debba precedere la stesura del nuovo Contratto di Servizio.

- Presidente Iacono (Milano Ristorazione): precisa che la Carta dei Servizi verrà sicuramente pubblicata entro quest'anno, anche in forza dell'accordo consensuale sottoscritto con il Comune.
- Morena Montagna (Comune di Milano): precisa che Carta dei Servizi e Contratto di Servizio, possono vivere ciascuno di una vita propria.
- Piero Pacchioli (Movimento Consumatori): sottolinea che essendo il tema del Contratto di Servizio un tema della massima importanza è necessario prevedere la presenza delle Associazioni dei Consumatori, su entrambi i tavoli di lavori (Contratto e Carta dei Servizi). Le Associazioni e le Rappresentanze esercitano un ruolo fondamentale come veicoli di cambiamento e di controllo. Si necessita la formalizzazione del ruolo delle Associazioni e delle Commissioni. Questa formalizzazione renderebbe inutile la stesura degli ultimi due capitoli della Carta dei Servizi, in quanto sia le Associazioni che le Commissioni sarebbero contemplate nelle procedure illustrate nei capitoli precedenti. Un tavolo di lavoro dovrebbe quindi riguardare l'illustrazione delle procedure operative di Milano Ristorazione.
- Presidente Iacono (Milano Ristorazione): precisa che Milano Ristorazione, in quanto certificata ISO9001/2008 ha già in essere delle procedure per la gestione della qualità del servizio erogato, valutate conformi dall'ente terzo di certificazione e, pertanto, nella stesura della Carta dei Servizi, si riporterà una descrizione sintetica di quanto in atto, sul quale testo e contenuto le Associazioni potranno naturalmente fare le proprie osservazioni.
- Lina Lucarelli (Comune di Milano): precisa la necessità che la carta dei Servizi sia un documento snello e di facile lettura.
- Nicola De Rienzo (Rapp. Cittadina delle Commissioni Mensa): sottolinea l'importanza che venga creato un coordinamento fra la Carta dei Servizi e il Regolamento delle Commissioni mensa di prossima stesura.
- Elisabetta Strada (Comune di Milano - Pres. Commissione Educazione): ringrazia Milano Ristorazione per il cambiamento e le trasformazioni che si stanno attuando. Sottolinea che la carta dei servizi dovrà essere un documento flessibile, consono al Contratto di Servizio che verrà stipulato e soprattutto consono alla mission della società per le sue strategie educative, i rapporti con i fornitori e le strategie in materie sensibili come quelle sugli scarti alimentari.
- Lina Lucarelli (Comune di Milano): si offre rassicurazione al Sig. Pacchioli circa la volontà del Comune di Milano di consultare le Associazioni dei Consumatori sui temi che riguardano Milano Ristorazione. Precisa inoltre che una tempistica relativa a quanto previsto dal Decreto Monti, non è ancora stata delineata.

- Elisabetta Strada (Comune di Milano - Pres. Commissione Educazione): identifica come un tema di discussione da affrontare con le Associazioni quello della gestione delle rette scolastiche e del recupero dei crediti.
- Gianmario Mocera (Federconsumatori): in tema di rette scolastiche dichiara una possibilità interessante ed equa quella, già adottata in altre realtà cittadine, di fare pagare i pasti a scuola a consumazione con l'adozione di un badge.
- Lina Lucarelli (Comune di Milano): precisa che il tema dei pagamenti e della riscossione è all'attenzione del Comune.
- Presidente Iacono (Milano Ristorazione): suggerisce per la prosecuzione dei lavori, che Milano Ristorazione elaborerà una bozza di Carta dei Servizi, e che verrà sottoposta via email a tutti per la valutazione e il commento. Propone quindi una data per un prossimo incontro il giorno 26 settembre 2012 alle ore 17.00, presso la sede di Milano Ristorazione in via Quaranta o presso una sede, in zona più centrale della città, messa a disposizione dal Comune.

La data e l'orario proposto vengono accettate da tutti i convenuti e quindi la seduta viene dichiarata conclusa alle ore 12.30.