a cura di Elisa Tonussi, Aurora Erba, Eleonora Cazzaniga, Eleonora Abate, Davide Grammatica, Lucrezia Villa, Greta Di Maira

Discount: servizi e disservizi

Otto insegne. 24 punti vendita localizzati fra le province di Monza Brianza e Como. Tutti visitati martedì 1° e mercoledì 9 febbraio. Un'analisi sistematica sull'igiene all'interno e all'esterno dei supermercati. Tenendo presente: i parcheggi e gli esterni, l'ordine e la pulizia nel punto vendita, i bagni. Fra conferme e sorprese.

Otto insegne di catene discount. 24 punti vendita localizzati fra le province di Monza Brianza e Como. Tutti visitati martedì 1° febbraio e mercoledì 9 febbraio. Un'analisi sistematica sull'igiene all'interno e all'esterno dei supermercati. Tenendo presente: i parcheggi e gli esterni, l'ordine e la pulizia nel punto vendita, i bagni. Un'indagine a tutto campo, su un campione ben definito. Fra conferme e sorprese.

Ma da dove nasce questa grande inchiesta? Da un aneddoto. Si narra infatti che Bernardo Caprotti, ex patron di Esselunga, andasse di nascosto a visitare, solitamente di sabato, i suoi punti vendita. E cosa guardava per primo? Il bagno. Doveva essere pulitissimo e se non lo era, il direttore del supermercato veniva "cazziato" a dovere. Ecco allora l'idea di fare una bella visita nei discount, per capire se e come vengono gestiti l'ordine, l'igiene e la pulizia. Aspetti non certo secondari, soprattutto in un luogo dove si vendono alimenti. E che quindi mangiamo, noi e i nostri figli. Per evitare giudizi sommari abbiamo deciso di visitare ben tre punti vendita delle varie catene, lo stesso giorno (martedì 1° febbraio), in orari diversi. Non solo: abbiamo inoltre voluto tornare sul luogo del "delitto" per verificare se la prima visita fosse frutto del caso oppure no. Soprattutto se le problematiche, anche gravi, che avevamo visto nel corso del primo round fossero state risolte. Da qui un'altra giornata, esattamente mercoledì 9 febbraio, di ispezioni, in orari diversi. Alla fine gli store check sono stati ben 48. Ne viene fuori un quadro molto interessante. Con catene che hanno fatto dell'ordine e dell'igiene un vanto e altre invece che, su questo versante, lasciano molto a desiderare.

Ultima questione: ma perché i discount? Semplice, ci interessava capire se il basso costo facesse rima con livelli di igiene e pulizia non certo esaltanti. Purtroppo, in alcuni casi, è proprio così.

Angelo Frigerio

IL COMMENTO

Di Luigi Rubinelli

La pulizia e l'ordine, all'esterno e all'interno dei punti di vendita, sono da sempre aspetti secondari, scusate la franchezza, e mai a sufficienza presi in considerazione dai gestori dei negozi. Compaiono poco o per nulla nelle statistiche anche se questi dati del negozio pulito sono molto apprezzati dai clienti. Ordine e pulizia, generale e particolare. A scusante di ogni negozio bisogna ammettere che molte volte sono gli stessi clienti a non occuparsi della pulizia e dell'ordine. Capita in occasione del Covid di trovare mascherine nei parcheggi, vicino ai cesti dell'immondizia e altrove.

Ma è anche compito di chi fa le pulizie ritirare mascherine e sacchetti, volantini e cartacce, plastica e carta abbandonati dalla fretta e dall'incuria. Tutti i giorni, più volte al giorno. Lo stesso vale per le toilette e per i bagni. Questa inchiesta di Alimentando mette in risalto, in visite doppie, quel che i giornalisti hanno trovato, senza fare sconti, documentando con fotografie lo stato di fatto. Non è una bellissima situazione e a nulla servirà prendersela con un addetto o con un altro, diretti o indiretti. La pulizia e l'ordine devono regnare sovrani sempre, a costo di replicare ordini e intimazioni. L'ordine e la pulizia sono la carta di identità di ogni negozio, la carta di presentazione di ogni attività commerciale. Non ho mai letto, anche sui giornali specializzati, di visite sistematiche negli esercizi di ristorazione di somministrazione, soprattutto nelle toilette, mettendo in risalto quel che c'è da mettere in risalto. E ci sarebbe molto da dire. Alimentando lo ha fatto per un certo numero di discount. Il prezzo basso non può accompagnarsi a servizi bassi o addirittura inesistenti. Mi permetto di fare un approfondimento sulle toilette citando Esselunga. I bagni, le toilette, sono sempre impeccabili, ben segnalate, può capitare che un cliente le sporchi e che per diversi minuti rimangano in tali condizioni, ma si tratta di un lasso di tempo tollerabile, non dovuto all'organizzazione. È la progettazione dei bagni che permette di tenerli in ordine e puliti. Lo zoccolo del pavimento delle toilette è curvo, non a squadra, per permettere allo straccio che si usa per pulire di passare con comodità e togliere i residui e lo sporco e la polvere. Lo sciacquone è a comando pneumatico (prezioso durante il Covid perché non si tocca con la mano) ed è azionabile con il piede. Il rubinetto dell'acqua è a tempo. L'asse della tazza del water è solido, come le viti che lo affrancano. Il sapone liquido è distante e non perde direttamente sul lavabo. È chiaro che un simile bagno costa, ma il cliente lo apprezza, soprattutto quando la ventilazione è sufficiente a eliminare odori molesti. Le porte hanno un'apertura che incoraggia la ventilazione. Si aprono sull'esterno, mai sull'interno, come dovrebbe essere sempre.

Quando il personale fa le pulizie, uno stender avvisa che il pavimento è bagnato e qualcuno sta pulendo. Leggendo il resoconto delle visite, puntiglioso e dettagliato, dei giornalisti della redazione, sono rimasto sorpreso. Diverse volte ci sono evidenti problemi di progettazione, altre di manutenzione straordinaria e ordinaria, altre volte di vera e propria incuria. Non è un bel vedere e i voti espressi in maniera cruda testimoniano lo stato di fatto. Che significato trarne? Che bisogna ripensarli. La stessa pulizia e ordine all'interno dei vari punti di vendita a volte è manchevole per come si comporta il cliente, altre volte perché il personale è occupato in altre operazioni. Alcuni clienti prendono un prodotto e lo rimettono in un'altra posizione, fregandosene dell'ordine. Ma anche qui non è un bel vedere. Il cliente non va mai al banco informazioni per reclamare ordine e pulizia, invece lo racconta a casa e alle persone che incontra con un passaparola duro, a volte esagerando. Ma è frutto di quel che vede e prova e molte volte la verità è scomoda.

Pensateci, per cortesia.

IL PAGELLONE

1	ALDI	7+
2	EUROSPIN	7
3	LIDL	6+
4	IN'S MERCATO	6
5	MD DISCOUNT	5/6
6	PRIX Qualità Italiana	5,5
7	PENNY MARKET	5,5
8	DPIÙ	5,5

	Esterno	Bagni	Interno
1	7/8 ALDI	7/8 ALDI	7 EUROSPIN
2	7+ EUROSPIN	7 EUROSPIN	6,5 ALDI
3	7 PRIX QUALITY	6,5 LIDL	6+ IN'S MERCATO
4	6,5 PENNY MARKET	5,5 IN'S MERCATO	6+ PENNY MARKET
5	6+ IN'S MERCATO	5+ MD	6 MD
6	6+ LIDL	4/5 DPIÙ	6 LIDL
7	6 MD	4+ PRIX QUALITY	5/6 DPIÙ
8	5/6 DPIÙ	4 PENNY MARKET	5,5 PRIX QUALITY

segue

ALDI

PUNTI VENDITA ISPEZIONATI

- Cantù (Co): 1° febbraio ore 9.30 - 9 febbraio ore 12.50
- Monza (Mb): 1° febbraio ore 11.00 - 9 febbraio ore 14.00
- Verano Brianza (Mb): 1° febbraio ore 11.30 - 9 febbraio ore 10.00

VOTO COMPLESSIVO

7+

PARCHEGGI ED ESTERNI

VOTO: 7/8
- Cantù: **VOTO 7,5**
- Verano Brianza: **VOTO 8**
- Monza: **VOTO 8**

Dall'esterno tutti i punti vendita ci sono sembrati molto luminosi, ampi e moderni. Durante la prima visita da Aldi Monza un dipendente puliva i vetri all'esterno e sistemava la zona carrelli. Tuttavia, al loro interno c'era qualche guanto in plastica. A Verano Brianza, il giorno del secondo store check abbiamo notato in alcuni carrelli diversi volantini e una confezione di dolcetti vuota. A Cantù, lo stesso giorno vicino al cestino c'erano due cassette di cartone. In generale, però, i parcheggi sono spaziosi e ordinati. Inoltre, nel pdv di Verano Brianza e Monza sono presenti delle colonnine per la ricarica delle auto elettriche.

ORDINE E PULIZIA NEL PUNTO VENDITA

VOTO: 6,5
- Cantù: **VOTO 6**
- Verano Brianza: **VOTO 7**
- Monza: **VOTO 6,5**

All'entrata di ogni store abbiamo trovato gel igienizzante per sanificare le mani e i carrelli. Sempre in relazione alle norme Covid, tutti i dipendenti indossavano mascherina e in alcuni casi guanti. In cassa c'era il plexiglass, per garantire maggiore sicurezza al cliente e ai commessi. A Verano, durante la seconda visita, la cassiera ha pulito con detersivo e carta assorbente alcuni prodotti e poi il lettore della cassa. Sempre causa Covid, la macchinetta del caffè presente nel reparto pasticceria di Cantù era temporaneamente inutilizzabile, come riportato sul foglio affisso. Venendo all'analisi della pulizia dei pdv: all'ingresso si trovano i cestini, in alcuni abbiamo notato un po' di sporcizia. La pulizia interna raggiunge la sufficienza, ma con alcune note da segnalare. Sui pavimenti, specialmente nel reparto ortofrutta, abbiamo notato macchie e rifiuti: sacchetti, guanti di plastica, gusci di frutta secca e, principalmente sotto gli scaffali, cumuli di polvere. Condizione notata in particolare da Aldi Cantù, visitato dopo un'ora dall'apertura il 1° febbraio, ma anche negli altri pdv durante la seconda visita. Nel settore panetteria di Monza e Verano le pinze per prendere i prodotti erano incrostate e nel loro contenitore c'erano guanti usati e briciole. A Cantù invece le pinze e anche i loro contenitori erano immacolati, ma guanti e sacchetti erano per terra e disposti in modo disordinato nelle nicchie. In generale, su tutte le bilance dei tre pdv c'era qualche briciola di troppo, dettaglio notato più durante la prima visita che nella seconda. Un particolare, non molto piacevole, è il residuo di prodotti fuoriusciti dalle confezioni nei banchi refrigerati di Cantù, che purtroppo abbiamo notato in entrambe le visite. Nello stesso pdv, nel reparto cura persona, martedì 1° febbraio c'era una mandorla a terra dietro un espositore di pannolini; l'abbiamo ritrovata nello stesso punto il 9 febbraio. Per quanto riguarda la disposizione della merce, tutti gli store ci sono sembrati particolarmente ordinati, eccezion fatta per lo spazio dedicato all'abbigliamento e, nel caso di Verano Brianza, per la corsia beverage.

BAGNI

VOTO: 7/8
- Cantù: **VOTO 7,5**
- Verano Brianza: **VOTO 7**
- Monza: **VOTO 9**

Niente da dire sui servizi di Aldi. Puliti, spaziosi e luminosi. Facili da individuare, poiché situati dopo le casse, accessibili a tutta la clientela senza il bisogno di chiedere la chiave agli addetti. Presenti carta e sapone negli appositi distributori. I servizi sono inoltre dotati di fasciatoio. Questo il giudizio dato dopo la prima visita. Che a Monza si riconferma anche il 9 febbraio. Mentre a Cantù e Verano ci sono delle piccole imperfezioni, dovute perlopiù all'incuria dei clienti.

Monza (01/02)

Cantù (09/02)

Cantù (09/02)

Monza (01/02)

Verano Brianza (01/02)

IN'S MERCATO

PUNTI VENDITA ISPEZIONATI

- Monza (Mb): 1° febbraio ore 9.30 - 9 febbraio ore 14.50
- Seregno (Mb): 1° febbraio ore 11.45 - 9 febbraio ore 13.45
- Meda (Mb): 1° febbraio ore 15.10 - 9 febbraio ore 10.50

VOTO COMPLESSIVO

6

PARCHEGGI ED ESTERNI

VOTO: 6+
- Monza: **VOTO 7**
- Seregno: **VOTO 7**
- Meda: **VOTO 5**

Meda (01/02)

I pdv di Monza e Seregno ci sono sembrati puliti e ordinati. A Monza non esiste un parcheggio riservato ai clienti, ma è possibile lasciare l'auto nelle vie limitrofe. L'esterno di Seregno, invece, è ampio e luminoso. E sono persino presenti le colonnine di ricarica per le auto elettriche. Non possiamo dire lo stesso di Meda,il suo esterno risultava vecchio e datato. Per di più, durante entrambe le visite, a lato del negozio erano depositati scatoloni, cassette e bidoni. Niente di scandaloso, ma non era un bel vedere. Nei carrelli di tutti e tre i pdv abbiamo trovato sempre parecchia polvere, sporcizia e guanti abbandonati.

ORDINE E PULIZIA NEL PUNTO VENDITA

VOTO: 6+
- Monza: **VOTO 6**
- Seregno: **VOTO 7,5**
- Meda: **VOTO 5,5**

I discount erano moderatamente ordinati. All'ingresso campeggiavano gel e disinfettante per igienizzare mani, carrello e cestini. I commessi indossavano correttamente guanti e mascherine. L'illuminazione del negozio di Monza era parecchio scarsa e, di tanto in tanto, ci siamo imbattuti in qualche referenza mal disposta. Frigoriferi e pavimenti erano datati e, per questo, il pdv sembrava molto più vecchio di quello che effettivamente è. Ben ordinata e degna di menzione l'enoteca. Si spera invece di non dover mai uscire dalla porta di sicurezza, viste le condizioni. Che non sono di certo migliorate alla seconda visita. Anzi, si sono accumulate altre ragnatele. A Seregno, la prima volta, gli scaffali erano riforniti ma spesso disordinati: in alcuni punti, la merce era accatastata e le confezioni aperte. Poca attenzione alla panetteria self service durante il primo giro: briciole, guanti e sacchetti erano sparpagliati un po' ovunque. Su entrambe le casse erano presenti i disinfettanti per pulire, eppure i nastri non erano propriamente lindi. Diversa la sensazione in seguito alla seconda visita. Il pdv, infatti, ci è parso più ordinato e pulito. I freezer erano splendenti. Un addetto, poi, stava igienizzando un intero espositore all'entrata. L'interno di Meda rispecchiava l'idea che ci eravamo fatte. Piccolo e quasi soffocante, con alcune corsie più strette della norma. In tutte e due le visite, alcune sezioni erano alquanto disordinate (vestiario), altre invece risultavano più curate (vedi il beverage). Il pavimento ci ha riportato dritti negli anni '60, moltiplicando quell'effetto retrò che il pdv già infondeva. In cassa mancava un adeguato plexiglass. E la seconda volta, c'erano anche molte briciole sparse nella parte finale.

BAGNI

VOTO: 5,5
- Monza: **VOTO 4**
- Seregno: **VOTO 6,5**
- Meda: **VOTO 6**

Monza (01/02)

I servizi di Monza sono nel retro del negozio. La prima volta ci ha accompagnato una commessa, che ha subito provveduto a togliere idropulitrice e spazzoloni per farci entrare. I servizi erano vecchi e parecchio sporchi. Nota dolente la seconda visita. Infatti, non abbiamo potuto usufruire del bagno, momentaneamente inutilizzabile, in attesa dell'idraulico. Nel bagno di Seregno, a cui si accede chiedendo le chiavi, erano disponibili carta e sapone. Se il cestino era strabordante la prima volta, durante la seconda visita era stato svuotato. Presenti anche i servizi per disabili. Le toilette di Meda, poste nel magazzino, erano pulite e più che accettabili in entrambe le visite, nonostante mancasse l'asse del wc.

Seregno (01/02)

Seregno (09/02)

PENNY MARKET

PUNTI VENDITA ISPEZIONATI

- Nova Milanese (Mb): 1° febbraio ore 8.30 - 9 febbraio ore 17.20
- Muggiò (Mb): 1° febbraio ore 10.00 - 9 febbraio ore 12.30
- Monza (Mb): 1° febbraio ore 12.00 - 9 febbraio ore 16.00

VOTO COMPLESSIVO

5,5

PARCHEGGI ED ESTERNI

VOTO: 6,5
- Nova Milanese: **VOTO 7**
- Muggiò: **VOTO 6**
- Monza: **VOTO 6,5**

Monza (01/02)

Il vento, il giorno della nostra prima visita ai discount, non è sicuramente stato propizio per valutare la pulizia nei parcheggi dei discount: non possiamo negare che abbia contribuito ad accumulare foglie e qualche cartaccia. Chiudendo un occhio sulle condizioni climatiche, più o meno favorevoli, sporcizia e bottiglie di vetro non sono certamente arrivate da sé nelle aiuole dei parcheggi. A Monza, poi, il cestino posizionato accanto all'ingresso era particolarmente sporco, anche di liquidi di natura ignota. A Nova Milanese, invece, i cestini esterni al punto vendita sono stati svuotati e puliti mentre avveniva la nostra visita. A distanza di una settimana, possiamo confermare la situazione di sporcizia delle aiuole del pdv di Muggiò. A Monza, invece, foglie e cartacce sono state raccolte, mentre il cestino accanto all'ingresso giaceva ancora sozzo. Molto positiva la situazione a Nova Milanese. In tutti i punti vendita, infine, abbiamo constatato una buona pulizia dei carrelli, liberi da sacchetti e guanti.

ORDINE E PULIZIA NEL PUNTO VENDITA

VOTO: 6+
- Nova Milanese: **VOTO 5,5**
- Muggiò: **VOTO 6,5**
- Monza: **VOTO 6,5**

La prima visita in tutti e tre i punti vendita inizia con il piede giusto: accanto all'ingresso erano disposti dispenser di gel igienizzante per le mani. Tuttavia, mentre avevamo apprezzato l'ordine nei reparti ortofrutta, durante la seconda visita, complice forse l'avvicinarsi dell'orario di chiusura, abbiamo osservato maggiore negligenza: nulla di grave, ma sicuramente meno apprezzabile. In entrambe le occasioni, invece, il banco taglio e gli scaffali dedicati al vino e ai superalcolici ci hanno sorpreso positivamente per la pulizia. Tuttavia non abbiamo mai riscontrato la stessa perizia nell'ordine degli spazi dedicati a vestiario, elettrodomestici e prodotti per la casa, soprattutto a Nova Milanese. Così come nei frigoriferi per latticini e formaggi, dove la merce era disposta qua e là in maniera disordinata e i ripiani erano talvolta scrostati, sporchi o presentavano macchie, specialmente nei discount di Nova Milanese e Muggiò. Tutto sommato il reparto panetteria ottiene una sufficienza piena: i prodotti da forno, la cui offerta è ampia e varia, sono disposti all'interno degli appositi scomparti, più o meno puliti dalle briciole a seconda del punto vendita, e il cliente può imbustarli con le pinze e i guanti sempre a disposizione. Unica nota di demerito sono le briciole residue sul pavimento e sulle bilance nel Penny Market di Nova Milanese. Nei laboratori a vista, comunque, in tutti e tre i pdv, non abbiamo osservato alcun segno di sporcizia. I pavimenti, in occasione delle prime visite, erano generalmente puliti in maniera sufficiente, sebbene il colore delle piastrelle non trasmettesse un senso di pulizia e mancasse un po' di cura negli angoli degli scaffali. Nella giornata di mercoledì 9 abbiamo constatato ancora l'assenza di attenzione per il dettaglio e qualche macchia in più sul pavimento. Comunque abbiamo potuto constatare che le superfici vengono igienizzate, visto che, proprio durante le nostre prime visite, il personale, perfettamente munito di mascherine chirurgiche o ffp2, era impegnato nelle operazioni di pulizia e riordino.

Muggiò (01/02)

Nova Milanese (01/02)

BAGNI

VOTO: 4
- Nova Milanese: **VOTO 4**
- Muggiò: **VOTO 4**
- Monza: **VOTO 4**

I servizi sono gravemente insufficienti. Nei punti vendita che abbiamo visitato, i bagni per la clientela sono situati all'interno dei locali privati dedicati al personale. Varcata la porta, pavimenti impolverati, cestini da svuotare, lavandini gocciolanti o sporchi erano il preludio di quel che ci aspettava nello spazio wc: segni di scarpe bagnate sul pavimento, tavolette e water sporchi e/o rotti, odori sgradevoli. Alla nostra seconda visita, nulla era cambiato.

Monza (01/02)

PRIX QUALITY

PUNTI VENDITA ISPEZIONATI

- Monza (Mb): 1° febbraio ore 10.00 - 9 febbraio 15.20
- Seregno (Mb): 1° febbraio ore 13.45 - 9 febbraio 12.00
- Meda (Mb): 1° febbraio ore 14.45 - 9 febbraio 11.20

VOTO COMPLESSIVO

5,5

PARCHEGGI ED ESTERNI

VOTO: 7
- Monza: **VOTO 7,5**
- Seregno: **VOTO 6,5**
- Meda: **VOTO 7**

Durante entrambe le visite, i pdv di Monza e Meda erano puliti e ordinati. Unica pecca: molti dei carrelli portavano in eredità il lascito dei clienti, quali liste della spesa e guanti usati. Tra i tre, leggermente più sporco e trasandato è risultato il Prix di Seregno. All'entrata, abbiamo sempre trovato rotolo, gel e spray per igienizzare le mani e sanificare il carrello.

ORDINE E PULIZIA NEL PUNTO VENDITA

VOTO: 5,5
- Monza: **VOTO 6,5**
- Seregno: **VOTO 4**
- Meda: **VOTO 6**

All'entrata dei pdv di Seregno e Meda rimaniamo alquanto sconcertate. Abbiamo subito notato la presenza di carrelli per gli amici a quattro zampe. Bene la mossa 'pet friendly', se solo questi venissero puliti dopo l'utilizzo. La seconda volta, a Meda il carrello era lindo, ma abbiamo trovato nelle stesse condizioni quelli di Seregno. A Monza, i pavimenti erano tutt'altro che puliti. All'ingresso, vicino alle casse, durante la prima visita abbiamo trovato persino un mozzicone di sigaretta, e nelle corsie qualche patatina e guanto di plastica sparso. Anche la seconda volta abbiamo notato delle referenze in disordine. Ma, nota positiva, all'entrata abbiamo trovato un commesso intento a togliere scatolami e igienizzare un intero scaffale. Tutto sommato, dei tre si conferma il più ordinato. A Seregno, durante la prima visita abbiamo notato una confezione di ravioli e una di noodles istantanei già scartati e mangiucchiati. La seconda volta, niente pack aperti all'orizzonte. Ma non crediamo ai nostri occhi: il nocciolo di frutta tra le referenze cura casa scovato la prima volta, giace ancora lì, nella stessa posizione, nonostante abbiano spostato l'espositore in un'altra corsia. In generale, lo store era alquanto disordinato, con qualche guanto di plastica qua e là entrambe le volte. E, soprattutto, molte referenze fuori posto. Briciole e guanti usati nella panetteria self service, sia a Seregno che a Meda, solamente nella prima visita. Nota positiva: le palette per prendere il pane erano pulite entrambe le volte. Alquanto bizzarro il metodo utilizzato per reclinare le griglie dei frigo nei pdv di Seregno e Monza: le lattine di birra vengono usate come colonne portanti.Nel reparto ortofrutta di Meda, alla prima visita, ci è saltata subito all'occhio una confezione di uva ammuffita. E anche la seconda volta il comparto è la pecca del pdv. Notiamo, infatti, una mela marcia e finocchi sfusi un po' troppo ammaccati. Però, in generale, anche la seconda volta lo store si conferma abbastanza ordinato, soprattutto nel comparto dolci e beverage. Nulla da dire dei commessi: tutti muniti di mascherina. Oltre alle casse pulite, un aspetto che accomuna positivamente tutti e tre i negozi è l'ordine che regna sovrano nel reparto alcolici.

BAGNI

VOTO: 4+
- Monza: **VOTO 4**
- Seregno: **VOTO 4**
- Meda: **VOTO 5**

Gravemente insufficiente la situazione dei bagni. A Monza c'erano sapone e rotoli di carta igienica. Nessuno, invece, per le mani. Il lavandino non era utilizzabile: il rubinetto staccato giaceva abbandonato a sé stesso entrambe le volte.
Ma, fortunatamente, ce n'era un altro nell'antibagno. A Seregno la situazione è alquanto bizzarra. In totale, ci sono tre lavandini, due nell'antibagno e uno nel bagno stesso. Peccato che uno fosse intasato e pieno di calcare entrambe le volte. Uno privo di rubinetto e l'altro ancora in condizioni pessime. Insomma, uno su mille… non ce la fa. A Meda c'erano ben due opzioni per il sapone, ma nel lavandino c'era un rotolo bagnato la prima volta. E anche durante la seconda visita a terra spuntavano qua e là guanti per pulire e detersivi vari.

Meda (01/02)

Seregno (09/02)

Seregno (09/02)

segue

LIDL

PUNTI VENDITA ISPEZIONATI

- Nova Milanese (Mb): 1° febbraio ore 9.00 – 9 febbraio ore 16.45
- Lissone (Mb): 1° febbraio ore 10.45 – 9 febbraio ore 15.10
- Muggiò (Mb): 1° febbraio ore 14.00 – 9 febbraio ore 14.20

VOTO COMPLESSIVO

6+

PARCHEGGI ED ESTERNI

VOTO: 6+
- Nova Milanese: **VOTO 5**
- Lissone: **VOTO 7**
- Muggiò: **VOTO 6,5**

Nell'analizzare gli spazi esterni dell'insegna bisogna tenere conto di un fattore: Lidl è sempre posizionato accanto ad altre attività commerciali, con cui condivide i posteggi. Nei pdv visitati martedì 1° febbraio, abbiamo riscontrato in generale un buon livello di pulizia, anche se, per lo store di Nova Milanese, il giudizio si abbassa a causa delle grosse macchie di sporco e unto accanto all'ingresso, che a una settimana di distanza non erano ancora state pulite. Le zone esterne riservate ai carrelli presentavano, in entrambe le occasioni, alcune pecche. A Lissone, ad esempio, martedì 1° febbraio, erano stati lasciati numerosi guanti usati, mentre a Muggiò la pavimentazione era macchiata ed erano presenti alcuni rifiuti abbandonati. Anche a Nova Milanese, durante la seconda visita, abbiamo trovato sacchetti contenenti quello che sembrava cibo per animali.

BAGNI

VOTO: 6,5
- Nova Milanese: **VOTO 7,5**
- Lissone: **VOTO 7**
- Muggiò: **VOTO 5**

In tutti e tre i negozi i bagni sono aperti al pubblico, senza necessità di chiavi. Durante la prima visita, i locali degli store di Nova Milanese e di Lissone erano abbastanza puliti: le piastrelle scure e i profumatori per ambienti piuttosto nuovi contribuivano a dare una buona sensazione, mentre i water, in entrambi i casi, potevano decisamente migliorare. Cosa avvenuta durante la seconda visita. A Nova Milanese, in particolare, abbiamo trovato il bagno appena pulito e sanificato. Ci sono sembrate migliorate le toilette del pdv lissonese. Una nota dolente riguarda invece Lidl di Muggiò: in entrambe le occasioni il water presentava delle macchie, così come il pavimento, c'era disordine e, appoggiato al lavandino, un profumatore vuoto che sembrava essere lì da parecchio tempo.

ORDINE E PULIZIA NEL PUNTO VENDITA

VOTO: 6
- Nova Milanese: **VOTO 7**
- Lissone: **VOTO 5**
- Muggiò: **VOTO 6**

Lissone (01/02)

Lissone (01/02)

Muggiò (01/02)

Nova Milanese (09/02)

Dal punto di vista delle norme anti Covid, nulla da dire: all'ingresso di tutti e tre i punti vendita era presente una colonnina con igienizzante e guanti. Gli addetti, numerosi e spesso impegnati in operazioni di riordino, indossavano sempre la mascherina e talvolta anche i guanti. Il pdv di Nova Milanese, che è il più vecchio dei tre, in occasione della prima visita, ci aveva colpiti positivamente: il pavimento risultava piuttosto pulito in tutto il supermercato, l'ampia area panetteria era abbastanza curata e, in generale, gli scaffali davano un senso di ordine. Unica eccezione: le zone dedicate al vestiario e al cura persona e alcuni punti del reparto latticini. La seconda visita non ci ha permesso di confermare la prima impressione: abbiamo trovato disordine al reparto ortofrutta, qualche frigorifero vuoto e impolverato e perfino un vaso rotto in per terra. Abbiamo vissuto una simile esperienza nel punto vendita di Muggiò, dove la seconda visita ha confermato quanto osservato durante la prima: il pdv era in generale abbastanza pulito e ordinato, con poche eccezioni. Tra queste i freezer, che hanno decisamente bisogno di essere puliti. Una nota di merito, invece, alle griglie dei frigoriferi, perfettamente pulite. Passiamo al negozio di Lissone, che in occasione della prima visita ci aveva colpiti per l'ordine dei reparti panetteria e ortofrutta, ma soprattutto per il frigorifero delle carni, dotato di sportelli, diviso per tipologia e con le confezioni posizionate meticolosamente. Male, invece, il cura persona, dove avevamo trovato un espositore in cartone macchiato da prodotti rovesciati in precedenza. Anche i freezer avevano qualche sportello poco pulito, e addirittura un bastoncino di pesce appoggiato su uno di essi. E durante la visita del 9 febbraio, abbiamo trovato due pizze abbandonate sopra al congelatore. In generale, nella seconda visita, il pdv ci è apparso in condizioni peggiori rispetto alla precedente, sia a livello di sporcizia sia di disordine. Specialmente il pavimento, in prossimità dello spremiagrumi, era talmente sporco da risultare appiccicoso. Abbiamo inoltre scovato, sotto a un espositore, un vasetto di marmellata rotto.

MD

PUNTI VENDITA ISPEZIONATI

- Cantù (Co): 1° febbraio ore 10.30 - 9 febbraio ore 12.50
- Seregno (Mb): 1° febbraio ore 13.50 - 9 febbraio ore 11.10
- Desio (Mb): 1° febbraio ore 14.20 - 9 febbraio ore 11.40

VOTO COMPLESSIVO

5/6

PARCHEGGI ED ESTERNI

VOTO: 6
- Cantù: **VOTO 7**
- Seregno: **VOTO 5**
- Desio: **VOTO 6**

Seregno (09/02)

I pdv visitati non sono particolarmente recenti, di conseguenza anche i parcheggi presentano i segni del tempo. Ad esempio, a Seregno l'asfalto è macchiato, le strisce non sono più così evidenti, i cestini erano rotti e stracolmi (forse perché ci vengono gettati anche rifiuti privati) e, adiacente al punto vendita, c'è un porta biciclette usurato con una ruota agganciata con un lucchetto e una lattina di birra abbandonata. A Cantù, invece, il parcheggio è coperto e in comune con altri store. Non abbiamo notato particolari segni di incuria nel deposito carrelli all'esterno dei pdv. Mentre a Desio oltre a qualche guanto abbandonato all'interno dei carrelli, c'era anche un po' di sporcizia sotto e una tanica di olio per auto abbandonata nel parcheggio.

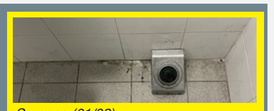
ORDINE E PULIZIA NEL PUNTO VENDITA

VOTO: 6
- Cantù: **VOTO 6**
- Seregno: **VOTO 6**
- Desio: **VOTO 6**

All'ingresso di ogni punto vendita, in rispetto alle norme Covid, c'è un termoscanner per la misurazione della temperatura corporea e l'igienizzante mani. Tutti i dipendenti visti indossavano mascherina e guanti. Alle casse è presente un plexiglass che si sviluppa in altezza per garantire la distanza di sicurezza con i clienti. Entrando, il primo dettaglio che salta all'occhio, nonostante la trama delle piastrelle a effetto granito, è la condizione dei pavimenti: macchiati, con segni di impronte e impolverati. In particolar modo, a Seregno, a terra tra i banchi frigo, spuntavano cavi a vista ricoperti di polvere. Nota dolente i freezer di tutti i pdv, dove abbiamo scovato in entrambe le nostre visite, senza troppa fatica, residui di prodotto fuoriuscito dalle confezioni e briciole varie. In generale, durante il primo sopralluogo, abbiamo trovato più disordine e poca pulizia. Abbandonati, in vari punti dei tre store, strumenti per la pulizia come scope, palette e mocio contribuiscono a influenzare la percezione dell'ordine. Così anche scale e scatoloni usati come cestini dai commessi quando caricano la merce e poi dimenticati tra le corsie. Nella seconda visita del 9 febbraio la situazione era decisamente migliore. Nello specifico, a Cantù durante il primo store check, abbiamo trovato: latte rovesciato sul piano in cartone, mezzo guscio di uovo rotto incastrato tra i pack e farina sparsa sui pacchetti e sull'intero bancale. E un carrellino per la pulizia dei pavimenti, con tanto di acqua sporca, abbandonato in mezzo all'ultima corsia prima delle casse. Alla seconda visita, però, solo una scopa con paletta nascosta dietro uno scaffale del reparto ortofrutta e un pallet con confezioni vuote, traccia del caricamento dei prodotti sugli scaffali. Nota positiva di tutti i pdv, in entrambi i giorni, sono i banchi serviti – macelleria e gastronomia – molto ordinati e puliti frequentemente dal personale.

BAGNI

VOTO: 5+
- Cantù: **VOTO 5,5**
- Seregno: **VOTO 4**
- Desio: **VOTO 6**


Seregno (01/02)

Cantù (09/02)

Seregno (01/02)

A Desio si ha accesso ai servizi direttamente dal reparto ortofrutta, mentre a Cantù e Seregno sono situati dopo le casse, ma comunque con accesso libero a una persona per volta (come indicato dai cartelli). Durante la prima visita la condizione igienico sanitaria dei bagni lasciava a desiderare: sanitari usurati, sporchi, pavimenti macchiati da impronte o con sporco incrostato. Nell'antibagno c'erano strumenti per la pulizia. Il pdv di Seregno riconferma le stesse impressioni della prima visita, quello di Desio il 1° febbraio non si presentava nel migliore dei modi, anche a causa di clienti maleducati. Il 9 febbraio, invece, era appena stato pulito e l'odore di candeggina ne era la prova. A Cantù, la prima volta il lavandino nell'antibagno, nonostante avesse il pedale per l'accensione, andava ininterrottamente, invece durante il secondo sopralluogo era spento. Tuttavia, abbiamo trovato i sanitari e i pavimenti più sporchi.

DPIÙ

PUNTI VENDITA ISPEZIONATI

- Albiate (Mb): 1° febbraio ore 9.30 - 9 febbraio ore 11.30
- Desio, via Karl Marx, (Mb): 1° febbraio ore 11.00 - 9 febbraio ore 12.30
- Desio, via per Seregno (Mb): 1° febbraio ore 11.30 - 9 febbraio ore 15.30

VOTO COMPLESSIVO

5,5

PARCHEGGI ED ESTERNI

VOTO: 5/6
- Albiate: **VOTO 6**
- Desio (via K. Marx): **VOTO 5,5**
- Desio (via per Seregno): : **VOTO 6**

I punti vendita DPiù visitati si distribuiscono su una metratura discreta, poco più di 500 mq. I parcheggi visitati sono piccoli, tuttavia soddisfano le necessità logistiche per la clientela e si sono presentati, in media, in ordine. Un po' più piccolo il parcheggio del pdv di Desio (via K. Marx), che però può contare su un ampio numero di parcheggi gratuiti adiacenti alla struttura. Il suo voto, che non raggiunge la sufficienza, è dettato principalmente dal decoro. Non ci sono sfuggite varie cartacce e rifiuti dispersi per il parcheggio, oltre a un box adibito all'attacco di mandata per autopompa decisamente trasandato e vicino all'ingresso. L'impressione generale si conferma uguale anche nella seconda visita.

BAGNI

VOTO: 4/5
- Albiate: **VOTO 7**
- Desio (via K. Marx): **VOTO 3**
- Desio (via per Seregno): : **VOTO 4,5**

Il capitolo bagni è la vera nota dolente della catena DPiù. Il primo controllato è stato quello di Albiate, e nulla da dire in entrambe le visite: pulito e funzionante. Seppur oltre al sapone, sul lavandino campeggiassero anche due confezioni di detersivi per i piatti. A Desio lo scenario si è presentato all'opposto. In via K. Marx la toilette era impresentabile, sporchissima e senza nemmeno l'acqua corrente a disposizione nel lavandino. Vien da chiedersi quale bagno usino i dipendenti, perché utilizzare quello, tutti i giorni, non è concepibile. Il problema deve aver impensierito i commessi che, la seconda volta, ci hanno esplicitamente detto che il bagno era fuori uso. In via per Seregno, durante il primo store check, il livello di pulizia era bassissimo. Ma almeno funzionava l'acqua corrente. La seconda volta, il bagno si presentava in condizioni simili. Il secchio colmo di acqua sporca, lasciato al fianco del lavandino, non faceva però una bella figura.

ORDINE E PULIZIA NEL PUNTO VENDITA

VOTO: 5/6
- Albiate: **VOTO 5,5**
- Desio (via K. Marx): **VOTO 5,5**
- Desio (via per Seregno): : **VOTO 6,5**

Albiate (01/02)

Albiate (09/02)

Se durante la prima visita il livello di pulizia generale raggiungeva la sufficienza, non possiamo dire lo stesso del nostro secondo tour. Il diavolo si nasconde infatti nei dettagli. E, se si ingrandisce la lente, ci si accorge di alcune mancanze in tutti e tre i negozi. Prima tra tutte l'ordine degli scaffali, con vari scatoloni e prodotti singoli che rompono l'armonia delle corsie. La cosa non influisce sull'igiene, ma sulla percezione della pulizia sì. Da segnalare anche cestini pieni fino all'orlo e pavimenti non proprio splendenti. Ad Albiate, la colonnina con l'igienizzante posta all'ingresso non invogliava di certo a entrare. Stesso discorso per i frigoriferi e i freezer, sporchi e usurati. Decisive, in via Marx a Desio, l'ortofrutta e le casse, che non permettono al discount di raggiungere il 6 in pagella. Moderatamente ordinato e senza grosse sorprese il pdv di Desio (via per Seregno).

Desio, via K. Marx (01/02)

Desio, via per Seregno (09/02)

EUROSPIN

PUNTI VENDITA ISPEZIONATI

- Seregno (Mb): 1° febbraio ore 10.30 - 9 febbraio ore 14.30
- Lentate (Mb): 1° febbraio ore 12.50 - 9 febbraio ore 10.30
- Desio (Mb): 1° febbraio ore 12.00 - 9 febbraio ore 13.00

VOTO COMPLESSIVO

7

PARCHEGGI ED ESTERNI

VOTO: 7+
- Seregno: **VOTO 7**
- Lentate: **VOTO 7,5**
- Desio: **VOTO 7**

Nonostante la giornata ventosa, i parcheggi dedicati ai clienti del discount si presentavano in ottime condizioni. Cestini vuoti e struttura ben curata. Aiuta, in questo senso, la recente apertura del pdv di Lentate, e un contesto condiviso con altre catene di distribuzione come anche nel caso di Desio. La seconda visita, effettuata a una settimana di distanza, conferma in parte le sensazioni del primo tour. A Lentate, così come a Desio, l'esterno risultava più disordinato. Cestini strabordanti, in cui era quasi impossibile gettare altra spazzatura, e alcune vecchie cianfrusaglie (un cd, un cuscino da viaggio e altra oggettistica) popolavano sporadiche zone dei parcheggi. Che, tutto sommato, sono rimasti decorosi.

ORDINE E PULIZIA NEL PUNTO VENDITA

VOTO: 7
- Seregno: **VOTO 7**
- Lentate: **VOTO 7,5**
- Desio: **VOTO 6,5**

Lentate (01/02)

Lentate (09/02)

Seregno (09/02)

Se i pdv di Desio e Lentate sono di più recente apertura, quello di Seregno ha già i suoi anni. Eppure anche quest'ultimo si fa notare per il livello di pulizia e ordine tra gli scaffali. Pavimenti sempre puliti, scaffali ordinati, e una squadra di commessi numerosa, continuamente al lavoro per mantenere una predisposizione ideale della merce. Una dinamica comune a tutti i discount, che si mantengono sullo stesso livello nonostante la diversa affluenza e il diverso orario in cui si è svolto il sopralluogo. Nota di merito per i reparti ortofrutta. Nonostante gli avvisi alla clientela che denunciavano la possibile mancanza di prodotti causata dalla carenza di personale specializzato per il persistere della pandemia, gli spazi si presentavano ben forniti e in ordine. Una percezione confermata, a Seregno e Albiate, anche dalla nostra seconda visita. Una solerte attenzione alla pulizia contraddistingueva i reparti. A tal punto che nella zona beverage, le bottiglie di acqua estratte dalle casse e lasciate in giro venivano inserite all'interno di alcuni cestelli, in modo da non creare confusione. Desio si è rivelata, in questo secondo store check, un'eccezione. L'ortofrutta era parecchio in disordine, con foglie di verdure e guanti in plastica abbandonati. O ancora, con confezioni cadute e momentaneamente 'nascoste' sotto gli scaffali.

BAGNI

VOTO: 7
- Seregno: **VOTO 6,5**
- Lentate: **VOTO 7**
- Desio: **VOTO 7,5**

I servizi igienici sono ben indicati all'interno della struttura, e non c'è stato il bisogno di chiedere indicazioni per poterne usufruire. Nei pdv le toilette si presentavano in ottime condizioni, un po' meno in quello di Lentate. La seconda visita ribalta parzialmente il risultato. I bagni di Lentate e Desio, dotati anche di servizi per disabili, erano in perfette condizioni: estremamente puliti, con carta e sapone. A guastare il candore dei bagni Eurospin ci ha pensato il discount di Seregno che, al secondo giro, non si è rivelato splendente.

Desio (09/02)

fine