



©Barnaby Chambers/www.shutterstock.com

Infestanti e reclami

ALESSANDRA NEGRI

*Biologa
Food Safety & Quality Expert*

Come ogni mattina, la signora Franca si recò di buon'ora nel negozio sotto casa, quello con la panetteria artigianale da cui si sprigionano certi profumi che fanno venire l'acquolina anche ai gatti del

quartiere, ed entrò sorridente al pensiero di quei panini fragranti con la crosta dorata, che a suo marito piacevano così tanto.

Nell'appartamento a fianco, il piccolo Andrea non ne voleva saperne di andare a scuola. Voleva guardare la televisione e finire di sgranocchiare il cioccolato con le nocciole, senza dover correre a lavarsi, prepararsi, uscire e ancora correre prima che la campanella della scuola elementare di Via Fano ricordasse di entrare in classe.



Potremmo continuare così e dipingere altri quadretti di vita quotidiana con protagonisti la nonna Lina che prepara il suo famoso risotto alla milanese, il signor Borlenghi che a fine cena adora usare lo schiaccianoci e gustare la frutta secca, la signorina Miriam che per festeggiare l'esame di matematica invita le amiche a mangiare i fusilli alla sorrentina.

Il problema è che questi quadretti possono trasformarsi in un film horror, almeno per alcuni dei protagonisti, se il buon pane fragrante, una volta sbocconcellato, rivela al suo interno un grosso scarafaggio nero (*Blatta orientalis*; Fig.1), le nocciole del cioccolato hanno seta e feci di larve della tignola *Cadra cautella* (Fig.2), il riso confezionato brulica di punteruoli (*Sitophilus oryzae*; Fig.3), le noci sono infestate da *Ectomyelois* (= *Apomyelois*) *ceratoniae* (Fig.4) o dalla pasta sbucano punteruoli di un'altra specie, *Sitophilus granarius* (Fig. 5).

Digerito lo shock iniziale, che cosa presumibilmente faranno la signora Franca, il signor Borlenghi e la signorina Miriam? Forse un tempo non avrebbero fatto nulla, ma oggi è più facile che i consumatori spediscono un reclamo alla ditta produttrice, anzi forse ciò accade più spesso di quanto

si possa immaginare.

È noto come alcuni insetti infestanti possano essere vettori di patogeni e minacciare la sicurezza alimentare nel momento in cui contaminano materie prime, semilavorati o prodotti finiti: mosche e scarafaggi, ad esempio, sono soliti venire a contatto con sostanze sudice e, da lì, veicolare agenti patogeni anche molto pericolosi per la salute. Tuttavia per molti altri insetti non è proprio così: un coleottero infestante, quale il punteruolo (Figg. 3 e 5) o una tignola (Figg. 2 e 4) generalmente non veicolano patogeni trasmissibili all'uomo o, per esser più precisi, la probabilità che essi trasmettano patogeni è trascurabile. Nonostante ciò, la legge italiana è molto chiara e vieta – in ogni caso – la vendita di alimenti insudiciati e invasi da parassiti (Legge 283/62 art. 5). Anche il Reg. CE 178/2002 art. 14 specifica che non possono essere immessi sul mercato ali-



Figura 2. *Cadra cautella*.

©Alessandra Negri.

menti a rischio, cioè dannosi (in quanto rappresentano un pericolo per la salute pubblica) e inadatti (in quanto hanno perso le caratteristiche sensoriali e/o nutrizionali).

L'azienda alimentare cui perviene il reclamo si trova quindi ad affrontare una serie di problemi non trascurabili, fra cui il molto temuto danno d'immagine, oggi amplificabile attraverso i numerosi social network (es. Facebook, Twitter, Instagram, gruppi WhatsApp) o anche un ingente danno economico dovuto a ripercussioni legali, nel caso venga effettuata una segnalazione agli organi competenti (Procura della Repubblica, Nas dei Carabinieri, Ufficio competente della Ausl).

In che modo la ditta produttrice può dunque gestire il reclamo per meglio affrontare questa problematica?

Di seguito proponiamo un esempio di linea guida che il Team della Qualità interna potrebbe seguire a seguito di una segnalazione di prodotti infestati.

A titolo esemplificativo, facciamo riferimento a una delle situazioni "quotidiane" sopra riportate: sulla tavola del consumatore arriva una confezione di riso con insetti vivi. Il consumatore attento reperisce l'indirizzo di posta elettronica del



Figura 1. *Blatta orientalis*.

©Alessandra Negri.

Figura 3. *Sitophilus oryzae*.

©Alessandra Negri.

Figura 4. *Ectomyelois Ceratoniae*.

©Alessandra Negri.

Figura 5. *Sitophilus granarius*.

©Alessandra Negri.

servizio clienti dell'azienda e spedisce il seguente reclamo:

"Spettabile Ditta, scrivo per segnalarvi che ho acquistato una confezione del vostro riso Carnaroli (Lotto del 16/03/2016) con ancora ampio margine di scadenza e, come si può vedere dalle foto allegate, all'interno del sacchetto ho trovato degli insetti vivi.

Trovo inaccettabile che un marchio rinomato come il vostro possa permettere tale situazione. Attendo un vostro celere riscontro".

Il reclamo viene dunque fatto pervenire al Responsabile Qualità (RQ) che può procedere nel modo seguente:

Step1. Accertare se il reclamo è fondato e giustificato o si tratta di un artefatto e, quindi, classificarlo come critico (se cioè può recare danno al consumatore) o no.

Step2. Individuare il lotto a cui appartiene la confezione infestata ed eseguire un accurato lavoro di rintracciabilità.

Step3. Far pervenire al consumatore una richiesta di invio, presso lo stabilimento, del prodotto infestato.

Questo si rende necessario per la verifica ad esempio dell'integrità della confe-

zione, per la determinazione della specie di insetto ritrovata (e di eventuali tracce), del grado di infestazione, e così via.

Se le competenze aziendali non sono sufficienti per eseguire il riconoscimento entomologico, è necessario fare riferimento a consulenti esterni esperti in materia.

Step4. Una volta identificata la specie infestante e quindi definite le principali caratteristiche biologiche, etologiche ed ecologiche (nel caso del punteruolo, ad esempio, è noto che questo insetto trascorre la maggior parte del suo ciclo vitale all'interno della cariosside e, quindi, l'infestazione risulta ben visibile solo quando l'adulto fuoriesce dal frutto), il RQ procederà all'analisi delle cause dell'infestazione in modo da individuare la sua possibile origine.

Step5. Una volta individuata la possibile causa che ha originato l'infestazione, la quale potrebbe essere dovuta, ad esempio, a una partita di materie prime già infestate e non adeguatamente controllate all'arrivo (il controllo dei fornitori è un'attività fondamentale) o da proble-

matiche nella fase di confezionamento, occorre, quindi, aprire formalmente una non conformità ed appoggiarsi ad esperti del settore per tamponare la criticità con un trattamento insetticida ad hoc e immediato.

Step6. Il trattamento "tampone" serve per arginare l'eventuale infestazione riscontrata e per non far sì che la situazione possa andare fuori controllo.

Ma ciò non basta. Occorre evitare in ogni modo che la problematica si ripeta, attuando specifiche azioni preventive e correttive. Per definizione, le azioni correttive devono essere interventi tesi ad eliminare la causa di una non conformità, quindi a rimuovere la causa che ha generato l'infestazione e ad evitarne il ripetersi.

Step7. Una volta eseguiti trattamento e azione correttiva è possibile chiudere la non conformità e verificare nel tempo la buona riuscita delle azioni intraprese.

Step8. È sempre utile informare il consumatore che ha avanzato il reclamo sulle verifiche in atto a seguito della segnalazione.

Step9. Da ultimo è necessario inserire le

specifiche del reclamo nell'archivio aziendale dove sono conservate tutte le non conformità relative ai prodotti; tale operazione è fondamentale per poter analizzare i trend annuali dei reclami e costruire una "memoria storica" completa e informativa.

Infestazione: uno o più responsabili?

A questo punto è bene fare un cenno sulle possibili origini dell'infestazione. Infatti non si può dare per scontato che l'infestazione si sia originata all'interno dello stabilimento che ha prodotto, trasformato e confezionato il riso; le cause scatenanti potrebbero derivare da qualsiasi fase della filiera di produzione degli alimenti considerati.

Le fasi di trasporto, immagazzinamento (se esternalizzato) e distribuzione sono spesso critiche e, inoltre, avvengono frequentemente in condizioni microclimatiche favorevoli alla proliferazione degli insetti. Altrettanto spesso, purtroppo, queste fasi non sono soggette a controlli stringenti per quanto riguarda il monitoraggio e la lotta agli infestanti.

L'azienda alimentare, come abbiamo analizzato, cerca di tutelarsi mettendo in atto tutti i controlli interni possibili.

Rimane, dunque, la verifica del trasportatore, del magazzino e del distributore.

La ditta che gestisce l'attività di ritiro della merce, il trasporto e la consegna al destinatario deve mettere in pratica tutte le necessarie procedure relative ai controlli igienici da effettuare prima di iniziare il trasporto, al fine di ridurre al minimo i rischi di contaminazione degli alimenti; non è infrequente che i controlli relativi alla presenza di infestanti vengano bypassati o sottovalutati.

In sostanza il trasportatore deve dimostrare, mediante registrazioni, di aver applicato tutte le procedure specifiche per il controllo degli animali infestanti.

Per quanto riguarda il complesso mondo dei magazzini, è noto che le scorrette prati-

che di immagazzinamento delle derrate e le temperature spesso favorevoli contribuiscono notevolmente all'insediamento e alla proliferazione di animali infestanti.

Anche il magazzino, come l'azienda produttrice, deve quindi eseguire una corretta gestione del pest control e, in caso di infestazione, una accurata analisi delle cause per identificarne l'origine.

Affrontiamo, a questo punto, l'annoso problema legato sia ai punti vendita sia alla grande distribuzione.

Il panorama dei diversi punti vendita è complesso e la gestione del controllo delle infestazioni è spesso trascurata, così come la messa in atto di misure preventive.

Non è raro che la grande distribuzione organizzata rilevi problematiche relative agli infestanti sulle scaffalature dell'area vendita, ad esempio sulle gondole della pasta e del riso, causate dalla mancata rotazione delle confezioni e dalla bassa frequenza di pulizie delle scaffalature stesse.

Spesso i residui di pasta o riso, derivanti da confezioni rotte o danneggiate che permangono sui ripiani o sul pavimento, non sono rimossi per lungo tempo e diventano un ottimo substrato alimentare per gli insetti infestanti.

È proprio in questo scenario, in cui si alternano diversi "attori", che ai consulenti esterni esperti di pest management è richiesto di trovare delle risposte oggettive: la responsabilità del danno provocato (punteruoli del riso) è da attribuire alla ditta che ha prodotto l'alimento o al punto vendita?

Il reclamo del consumatore è arrivato all'azienda di trasformazione, ma ciò non toglie che l'infestazione possa essersi originata a causa della scarsa igiene del supermercato/punto vendita.

Sarà compito dell'esperto di pest management valutare sia la situazione all'interno dello stabilimento produttivo (partendo dall'iter svolto dal Team Qualità), sia ispezionare il punto vendita in questione, prelevando anche altri campioni di confezioni

di riso incriminate per eseguire le opportune analisi che potrebbero fare luce sul caso.

E il consumatore?

La nonna Lina che vorrebbe evitare di cucinare il risotto alla milanese con punteruoli, una volta sporto il reclamo, come si deve comportare?

Nel momento in cui il consumatore si è accorto del riso contaminato è necessario che provveda all'attento controllo delle altre confezioni di riso (e anche di pasta) conservate nella propria dispensa.

Se dovesse notare altri pacchetti contaminati da insetti, è fondamentale eliminarli tempestivamente e procedere all'accurata ripulitura degli scaffali da chicchi di riso e frammenti di pasta, nei quali il punteruolo può aver depresso le uova.

La rimozione di tutte le tracce dell'infestazione è basilare dato che i punteruoli (come peraltro anche altri insetti dannosi alle derrate) tendono a insediarsi sugli alimenti che trovano nelle vicinanze, riuscendo persino a penetrare attraverso diversi tipi di imballaggi.

A scopo preventivo converrebbe conservare pasta e riso in barattoli di vetro o plastica ben chiusi.

In definitiva, pur essendo un evento spiacevole, il reclamo del consumatore deve essere vissuto dall'azienda alimentare come un input che dà l'occasione di migliorare le proprie strategie di pest control e pest proofing, riducendo al minimo il rischio di contaminazione dei propri prodotti.

D'altra parte, il consumatore deve essere consapevole che "certi incidenti" possono capitare nonostante i più attenti controlli, tenendo sempre presente che comunque l'obiettivo fondamentale di ogni azienda è la piena soddisfazione del cliente, e questa si può raggiungere solo se sono rispettati principi di correttezza e professionalità. ●

© Riproduzione riservata