

AUTOGRILL: NON CONFORMITA' VISTE DALL'INTERNO



Grazie per aver accettato di rilasciare questa intervista. Ho letto il suo gentile feedback sul [mio articolo](#) nel quale, tempo fa, analizzavo la CSR del Gruppo Autogrill. Cosa l'ha spinto a contattarci?

Volevo condividere la mia esperienza, avendo lavorato per parecchi anni per Autogrill.

In quale ruolo ha lavorato in Autogrill?

Ero un cosiddetto "operatore pluriservizio", mi occupavo della caffetteria, preparavo i cornetti, pulivo i frigoriferi e molte altre cose, non avevo quindi una mansione fissa, specifica e predeterminata.

Può dirci di più sulla sua esperienza?

Ho cominciato nel 2012 come operatore stagionale, poi sono diventato un dipendente fisso, e ho lavorato per diverse sedi,

da Casilina a Milano. La mia attività come dipendente Autogrill è terminata nel 2019. In questi 7 anni ho avuto modo di vedere ad esempio come dei panini in vetrina metà sono freschi e metà sono congelati, se vai in Autogrill la mattina vedrai applicata una strategia per coprire i panini congelati con quelli freschi. Ho fotografie e prove di quante cose, come anche di problemi relativi ad alcuni prodotti scaduti.

Come fa un cliente a capire se sta scegliendo un panino fresco o uno congelato?

È complicato per un cliente. La maggior parte delle volte i clienti nemmeno se ne accorgono perché gli addetti di Autogrill sono abili nel mescolare i panini confezionati con quelli freschi, specialmente la sera, quando terminano i panini freschi, e i dipendenti inseriscono quelli confezionati.





Quindi, un cliente che vuole, ad esempio, un panino "Bufalino" potrebbe riceverne uno confezionato senza saperlo?

Sì, ovviamente non potrà toccarlo o verificarlo prima. Una volta scelto il panino e messo sulla piastra, quello confezionato sembrerà uguale a quello freschi. Tra l'altro non esiste più un operatore dedicato a fare solo i panini, quindi metà vengono prodotti sul posto e metà sono comprati all'esterno.

Accade lo stesso con altri prodotti?

Sì, anche per i cornetti si verifica la stessa situazione dei panini. Una sera, ho trovato due carrelli di cornetti alle ore 22 e ho deciso di riutilizzarli, per evitare sprechi. Ma poi mi hanno detto che i cornetti dovevano arrivare addirittura fino alla mattina. Una volta li ho scartati perché non erano più buoni e mi hanno rimproverato con toni davvero molto accesi, perché gettarli "avrebbe inciso sui costi". Non erano

minimamente preoccupati della qualità offerta al cliente.

Utilizzano prodotti confezionati perché hanno costi inferiori?

Certo, ma vendono il panino confezionato allo stesso prezzo di un panino fresco. Un panino che dovrebbe costare, diciamo, 2 o 3 euro viene venduto a 5,50, 6 euro o anche di più.

Parlando di qualità, ha menzionato problemi con la data di scadenza...

Sì, ho prove che alcuni prodotti erano già scaduti quando venivano utilizzati. Come lo squacquerone, che è un formaggio spalmabile: veniva utilizzato anche se aveva superato la data di scadenza. Per quanto riguarda violazioni dell'HCCP e problemi di sicurezza, ho scoperto che i controlli non vengono effettuati da società totalmente indipendenti, ma anche da società correlate al Gruppo Autogrill, e ai dipendenti viene chiesto di effettuare pulizie straordinarie in vista delle verifiche, perché quelle che vengono svolte regolarmente non supererebbero mai i controlli.

Ci parli dell'Associazione Nazionale dei dipendenti Autogrill e delle pressioni che lei sostiene siano state ricevute da alcuni lavoratori

Ho scoperto che i dirigenti di Autogrill monitoravano quest'associazione. Molte persone sono state minacciate e spinte ad uscire dalle chat. A una dipendente sono stati offerti 23.000 euro per lasciare l'associazione, perché dava fastidio.

Quindi i dipendenti che facevano parte di questa Associazione comunicavano attraverso gruppi su WhatsApp?

Sì, erano gruppi in cui alcuni dipendenti condividevano informazioni e lamentele. E ho scoperto altre violazioni da parte dei dirigenti, anche durante il periodo Covid.

Quando ci ha accennato alla sicurezza alimentare, cosa intende

esattamente? Avete notato violazioni?

Assolutamente sì. Abbiamo riscontrato che prodotti scaduti o vicini alla scadenza venivano mescolati con altri prodotti, ho delle prove concrete a riguardo. È capitato, ad esempio, che ci venissero fornite confezioni di latte quasi scadute, e ci veniva chiesto di cambiare il tappo con quello di una confezione la cui scadenza era prevista per la settimana successiva. L'idea era che nessuno se ne sarebbe accorto, una volta utilizzato il latte nel cappuccino.

Parliamo di bottiglie standard con tappo?

Esatto, bottiglie con il classico tappo di plastica, come quelle della Parmalat. Era possibile svitare e sostituire il tappo che riportava la data di scadenza già passata con un tappo di un'altra bottiglia, vuota perché già utilizzata, con la data di scadenza ancora da venire. La situazione si aggrava ulteriormente se si consideriamo l'ambiente in cui preparavamo i panini. Si tratta di un'area che dovrebbe essere mantenuta sterile. Eppure, venivano scaricati lì dei "roll", carrelli pieni di merci, molti dei quali coperti di polvere. Questi roll venivano posti vicino alla zona di preparazione dei panini, compromettendo gravemente l'igiene. Ho fotografato anche insetti, che si aggiravano per terra, sotto i frigoriferi e altri apparecchi. E la sicurezza? Lavorando al banco del bar, ho notato prese multiple con molti cavi elettrici situati proprio sotto un lavandino con tubi dell'acqua. La sicurezza non è certamente in cima alle preoccupazioni di Autogrill.

Potrebbe però trattarsi di una situazione isolata, magari legata a un singolo punto vendita gestito in modo non adeguato...

No, non si tratta di un caso isolato. Ho lavorato anche a San Giuliano Milanese, dove, nonostante una recente ristrutturazione, le condizioni igienico-sanitarie erano

identiche. E voglio sottolineare che ho prove concrete di tutto ciò che sto dicendo. Non sono semplici supposizioni, ho fotografie e altri elementi che confermano le mie affermazioni. Un altro grave problema riguarda la sicurezza riguarda il fatto che dietro ai punti vendita Autogrill ci sono dei macchinari che trituranò i cartoni, e queste macchine dovrebbero funzionare solo con le porte chiuse, per ragioni di sicurezza. Ma una volta, mentre pioveva, ho voluto verificare se funzionassero anche con le porte aperte. Non solo funzionavano, ma non c'era alcun blocco di sicurezza in atto. Ho anche fatto un video per documentare questa situazione. Ciò che ho visto e documentato va ben oltre la semplice negligenza, e mette a rischio sia la salute dei clienti sia la sicurezza dei dipendenti.

La questione delle porte di sicurezza con l'acqua che cola su fili scoperti, se confermata, parrebbe una violazione grave. Lei ha menzionato anche la questione delle persone licenziate e dei sindacati. Ci può spiegare meglio?

Ci sono tante anomalie dentro il sistema Autogrill. Ci si aspetterebbe che i sindacati siano dalla parte dei lavoratori, proteggendoli, sembra che invece siano dalla parte dell'azienda. E lo dico con prove alla mano. A Casilina, per esempio, sette persone sono state licenziate e i sindacati non hanno mosso un dito.

Perché a suo avviso i sindacati non sono intervenuti?

Semplicemente perché, e me ne dispiace dirlo, i sindacati mangiano dalla stessa ciotola dell'azienda, hanno dei rapporti strettissimi. Posso dirle che le riunioni con i sindacati avvengono una volta all'anno e, per mia esperienza, promuovono solo gli interessi dell'azienda.

Sta dicendo che i sindacati non tutelano i lavoratori come dovrebbero?

Esattamente. Tutelano chi loro vogliono loro, si sono creati

un loro gruppo e agiscono secondo i loro interessi, non per supportare quelli di tutti i lavoratori.

E riguardo al management superiore può dirmi di più?

Posso parlare di ciò che ho visto e vissuto. Ho raccolto testimonianze da ex colleghi e tutti hanno parlato di come la mia direttrice, ad esempio, praticasse trattamenti disumani con il personale, sia a livello morale che psicologico. Mi sono imbattuto in una situazione che dimostra il suo particolare stato di disagio mentale: girava con il manifesto di morte di suo fratello, un caso di omicidio finito sulle cronache nazionali, sul lunotto della sua macchina.

Sostiene che questa dipendente avrebbe avuto bisogno di attenzioni o di cure e non avrebbe dovuto lavorare in quelle condizioni psicologiche?

Esattamente. Una persona in uno stato così delicato avrebbe dovuto ricevere assistenza, e non venire lasciata a lavorare, soprattutto con tante responsabilità. Ma nonostante le sue condizioni, sembrava che fosse protetta dai piani alti dell'azienda. E durante il periodo del Covid le problematiche si sono moltiplicate. Mi sono imbattuto in una storia tragica di un mio ex collega, con cui avevo lavorato dal 2013 al 2019. Era una persona con problemi di salute, come il diabete e problemi cardiaci. Durante il picco della pandemia, ho appreso che era stato ricoverato a causa del Covid. Una dipendente che aveva la febbre, e che evidentemente avrebbe dovuto rimanere a casa, è stata invece mandata comunque a lavorare; il mio collega, a causa delle sue preesistenti condizioni critiche di salute, ha contratto il virus da lei, è stato ricoverato e purtroppo è poi deceduto. L'aspetto più sconvolgente è che questa dipendente, dopo l'accaduto, è misteriosamente scomparsa dal luogo di lavoro. Inizialmente, ho pensato che avesse semplicemente lasciato il posto, ma poi ho scoperto che era stata inviata a Milano per un corso manageriale.

Quindi è stata anche promossa?

Esatto. E quando ho realizzato che queste due situazioni potevano essere collegate, ho contattato la figlia del mio defunto collega per esprimerle le mie condoglianze. Durante la nostra conversazione, le ho fatto alcune domande. Ho chiesto se fosse vero che un amministratore aveva offerto di pagare le spese funerarie di suo padre in contanti. Ha confermato che era vero. Ho poi chiesto se suo fratello era stato assunto dall'Autogrill a Bologna con un contratto part-time, visto che stava studiando lì. Anche questo me l'ha confermato.

Sta sostenendo che si sarebbe trattato di un tipo di compensazione, a suo avviso, messa in atto al fine di placare la famiglia?

Sì esatto, e purtroppo non è l'unico caso. Ho scoperto che, nel corso degli anni, ci sono state altre situazioni simili in cui l'azienda ha cercato di "comprare" il silenzio o la complicità di alcuni. Io ho fatto una denuncia all'ente di Cassino, responsabile per la sicurezza alimentare e sul lavoro, non sono però sicuro di cosa abbiano fatto in merito. Purtroppo, per portare avanti la questione in maniera concreta ci sarebbe voluto un forte supporto legale. Tuttavia, ho raccolto le prove: una copia della denuncia e dei video che mostrano violazioni della sicurezza e della qualità alimentare.

Da quanto tempo ha notato questi problemi?

Dal 2016. Da allora, ho raccolto informazioni e documentato tutto, giorno dopo giorno. La società non è davvero ciò che pretende di essere. Le racconto ad esempio di quelle che loro definivano "macedonie fresche", ma la realtà era ben diversa. Ho fotografie che mostrano le condizioni delle macedonie che ci venivano date la sera intorno alle 18 o 19. Poi venivano messe in grossi contenitori di plastica senza data e ci veniva detto di rimetterle in vetrina il giorno successivo. Le

mescolavano, aggiungendo un po' di frutta fresca in cima, e sembravano appena fatte. È triste, ma è la pura verità.

Ci può specificare in quali anni sono accaduti questi episodi?

Dal 2019 al 2022, tutte situazioni recenti. Vogliono apparire impeccabili di fronte ai turisti e ai viaggiatori, e incassano enormi somme di denaro, ma il servizio che offrono non è all'altezza. Ho le prove di tutto: foto, video. E quello che hanno fatto dietro le quinte è ancora peggio. Oltre a questi problemi con i panini, ci sono mancanze in termini di sicurezza, norme HCCP e numerose altre violazioni, inclusa la loro stessa normativa interna, l'hanno infranta in tutti i modi possibili. All'inizio mi piaceva molto lavorare lì. Ma con il tempo, hanno iniziato a trattarmi male: mobbing, stalking, false accuse. Quando ho smesso di lavorare per loro sono tornato per recuperare le mie cose dall'armadietto, mi hanno detto che avrei dovuto essere accompagnato da un testimone. Ho accettato e quando ho aperto il mio armadietto, era completamente vuoto. Tutti gli oggetti erano spariti, inclusi i miei occhiali da sole e alcune giacche personali. Ma questi atteggiamenti non hanno riguardato solo me: al punto vendita di Casilina, ad esempio, ci sono stati sette licenziamenti, tutti infondati. E posso dimostrarlo. La realtà è che Autogrill non è per niente come vuole apparire.

NOTA: l'ufficio comunicazione Corporate di Autogrill S.p.a., interpellato dalla redazione per chiarimenti, dopo aver letto la bozza di questo articolo ha rilasciato la seguente dichiarazione

“Autogrill Italia S.p.A. opera nel rispetto delle normative vigenti, anche in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro e di igiene e sicurezza alimentare, come confermato in occasione delle diverse visite ispettive effettuate presso i punti vendita dalle competenti Autorità di controllo, nonché nell'ambito dei numerosi audit effettuati da parte di soggetti terzi indipendenti”.

Successivamente, Autogrill ha accettato di rispondere a queste due domande:

Qual è la politica dell'azienda riguardo all'uso del prodotto fresco rispetto a quello surgelato? In particolare, vengono venduti al pubblico prodotti (in particolare panini) surgelati mescolati a prodotti (panini) interamente freschi? Se sì, in quale modo il pubblico può distinguere i primi dai secondi, stante il fatto che il prezzo è il medesimo?

Autogrill Italia rispetta le normative vigenti, anche con riferimento all'utilizzo di prodotti surgelati e alla relativa comunicazione al cliente su quali siano i prodotti surgelati e quali quelli freschi.

Qual'è la politica dell'azienda – o dei manager di essa – riguardo ai rapporti con i gruppi critici di dipendenti od ex dipendenti Autogrill? È verosimile immaginare una dazione di denaro o altre utilità al fine di mitigare l'ostilità di questi soggetti, come riportato dall'ex dipendente intervistato?

Non è politica aziendale corrispondere denaro o altra utilità per mitigare l'ostilità di dipendenti o ex dipendenti.

AGGIORNAMENTO del 06/01/2024 h 19:05: a seguito della pubblicazione di questo articolo, un iscritto dirigente dell'Associazione Nazionale Dipendenti Autogrill, una sorta di movimento sindacale di dipendenti ed ex dipendenti dell'azienda di ristorazione, ha inviato a questa redazione una lettera, datata e firmata in originale, nel quale denuncia quanto segue (il testo è letteralmente riportato, con alcuni "omissis" al fine di tutelare l'identità della fonte)

"Gentilissimo Professore, ho letto con molta attenzione in Suo articolo del 5 dicembre u.s. dal titolo: "Autogrill: non

conformità viste dall'interno". Desidero ringraziarLa per l'alta professionalità dimostrata nel trattare gli argomenti contenuti nell'articolo, ma soprattutto per aver dato visibilità a quanto messo in atto dalla società Autogrill. In più occasioni abbiamo cercato di far conoscere e far cessare questi comportamenti, chiedendo l'intervento delle Istituzioni e di varie Redazioni, ma senza alcun successo. Purtroppo il buon nome di cui gode, nonché la capacità di Autogrill nel mistificare la realtà – sviluppata in tanti e tanti anni di monopolio – non permettono neanche agli organi di vigilanza di prendere contezza di quel che realmente la Società mette in atto. Ho operato nella stessa in qualità di direttore e manager dal 2008 al 2019, il primo licenziamento illegittimo è stato accertato dalla magistratura (cita il riferimento del Tribunale, ndr) nel (omissis), ma Autogrill non dimentica mai, e nel (omissis) arriva il secondo (...) Nello specifico di quanto evidenziato nel Suo articolo, ho avuto una denuncia art. 595 comma 3 c.p. per aver dichiarato on-line che la Società aveva venduto panini preconfezionati (e non dichiarati alla clientela) giorni e giorni dopo la data di scadenza dichiarata dal fornitore: il processo è stato archiviato a seguito d'interrogatorio formale dal P.M. incaricato delle indagini (l'ex dipendente cita il nome del PM, ndr) all'interno del quale dimostravo, mediante documentazione, foto e video la veridicità delle mie affermazioni e quindi l'infondatezza del reato. Mediante una lunga e continua azione penale, costruita a tavolino, con accuse infondate e senza contraddittorio, la Società ha distrutto la mia capacità di proseguire il processo di lavoro nonché dal giudice di primo grado che mi ha condannato al pagamento dell'incredibile somma di 10.000 euro quale risarcimento delle spese legali. Non è servito a far riflettere il Giudice del lavoro sulla disponibilità della Società a pagare ben 104.000 euro per evitare il processo di lavoro nonché chiudere l'Associazione (Associazione Nazionale Dipendenti Autogrill, ndr), cifra arrivata a 150.000 euro dopo la loro vittoria in tribunale (chi è disposto a sborsare una simile cifra avendo ragione?).

Stante l'infondatezza nei fatti e in diritto la società continua la sua azione distruttiva, di disturbo, d'intimidazione mettendo in campo:

- due due diffide indirizzate all'esponente, al Direttivo nonché agli oltre 50 moderatori/amministratori del gruppo "Associazione Nazionale Dipendenti Autogrill" (che contava oltre 8.800 aderenti);
- un ulteriore ulteriore diffida dal proseguire l'attività associativa;
- la cancellazione della pagina Facebook "Associazione Nazionale Dipendenti Autogrill" e di ogni contenuto pubblicato nella stessa ad opera di Facebook Ireland Ltd su segnalazione internazionale promossa dallo studio legale Bird&Bird su mandato della Società (ripristinata mediante un gran lavoro che ha interessato anche il governo Irlandese affinché dimostrare a Facebook l'infondatezza delle pretese mosse dalla Società);
- una richiesta di mediazione promossa presso la camera di commercio di Milano per un presunto danno d'immagine pari a circa 250.000 euro;
- un contenzioso civile presso il tribunale di Milano per un "presunto danno d'immagine" per aver utilizzato il "nome" Autogrill nel costituire l'Associazione della quale sono Presidente;
- il sequestro in un procedimento penale per diffamazione aggravata del dominio internet associativo www.associazionenazionaledipendentiautogrill.it messo in atto dalla Procura di Novara, nonostante l'incompetenza territoriale nonché lo stesso dominio non contenesse alcuna pagina se non quella iniziale con la dicitura "sito in costruzione". Il procedimento è stato trasmesso alla Procura di Ancona quale competenza e il sito dissequestrato (...).

La società utilizza innumerevoli azioni penali anche verso altri lavoratori che hanno un contenzioso lavorativo con la stessa, nonché verso quelli che si trovano loro malgrado a dover testimoniare nei procedimenti dei colleghi accusati di falsa testimonianza e assolti per insussistenza del reato.

Da 14 anni vivo nel terrore costante di possibili azioni messe in atto dalla società (...) Il grave stress, la continua paura di infondate azioni legali mi sono costate la salute, la serenità, la famiglia nonché decine migliaia di euro in spese legali (...).

In un procedimento penale a mio carico per una marea di articoli del codice penale è emerso che il CdA aveva disposto 2 dipendenti per monitorare costantemente quanto da me scritto nel gruppo Facebook dell'Associazione: la loro azione di continuo spionaggio permetteva alla stessa di procedere a querelare per diffamazione molti altri dipendenti nonché a contestarli per aver esercitato il diritto di critica, di pensiero, d'informazione e di essere informati.

Autogrill tutto è eccetto quel che dice di essere.

Resto disponibile per ulteriori chiarimenti reputi necessari,

Data e firma