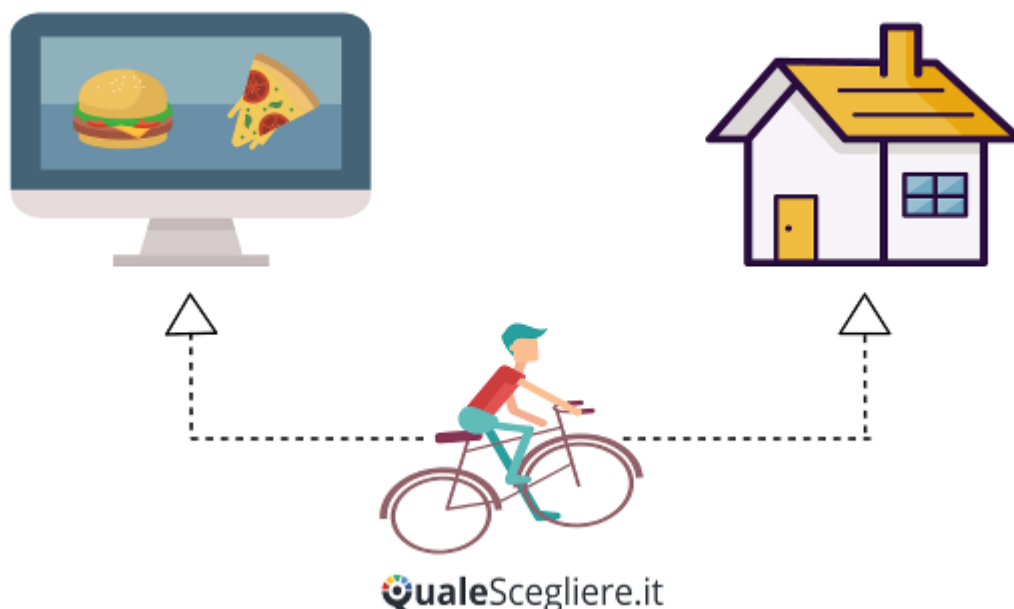




UNC
CONSUMATORI.IT

Servizi di cibo a domicilio: come sceglierli?

30 Gennaio 2018



Nel corso del 2017 gli italiani hanno cercato migliaia di volte su Internet termini come “pizza a domicilio” o “consegna cibo a casa”. Del resto negli ultimi anni le aziende impegnate in questo settore si sono diffuse in maniera capillare. Appare quindi evidente che questa tipologia di **servizio di consegna (food delivery)** è sempre più richiesta, nonostante ci sia ancora un po’ di confusione sull’argomento.

In collaborazione con QualeScegliere.it, abbiamo dunque deciso di **approfondire meglio il settore** per comprendere secondo quali parametri scegliere la consegna cibo più adatto, oltre ad **analizzare i più famosi operatori online**, per capire che tipo di servizio offrono ai consumatori.

COME FUNZIONA IL FOOD DELIVERY?

Esistono due grandi tipologie di servizi.

Servizi di consegna: rientrano in questa tipologia le aziende che si occupano materialmente della consegna, prelevando il pasto realizzato dal ristorante prescelto dal consumatore e consegnandolo direttamente al suo domicilio. Il vantaggio dei servizi di

consegna è che, se si verificassero problemi, è prevista una maggiore tutela del consumatore grazie all'assistenza post-ordine fornita dall'azienda stessa che, tra l'altro, ha tutto l'interesse di coinvolgere tra i suoi *partner* solo i ristoranti più affidabili.

Network di ristoranti: in questo gruppo rientrano invece quei servizi che in realtà svolgono un'attività di collegamento tra il ristorante e il cliente. La qualità della preparazione, il trasporto del cibo, i costi e tempi di consegna e l'eventuale assistenza al cliente, sono completamente rimessi al ristorante scelto. Il vantaggio di questa tipologia di servizio è sicuramente la varietà di scelta.

Come funziona un servizio di consegna



Come funziona un network di ristoranti



QualeScegliere.it

COME SI SCEGLIE IL MIGLIOR SERVIZIO?

Analizziamo i fattori decisivi nella scelta del servizio.

Esperienza d'uso del sito Internet: in base a quanto appare chiara, ben organizzata ed accattivante l'interfaccia del sito, varia anche la facilità con cui l'utente riesce a cercare e trovare le informazioni di cui ha bisogno.

I siti più all'avanguardia includono anche un'anteprima dei piatti, il che migliora molto l'esperienza d'ordine visto che è possibile farsi un'idea realistica di come si presenterà il piatto ordinato. Inoltre, affinché un sito sia valido, dovrà avere un minuzioso sistema di filtri di ricerca che permettano di ordinare i risultati in base a criteri quali prezzo, tipo di cucina, esigenze alimentari specifiche, orari di apertura, costi della consegna e molto altro. Per gli utilizzatori più giovani o amanti dello *smartphone*, infine, sarà utile verificare

se il sito permette di essere utilizzato anche tramite l'apposita *app*.

Ampiezza della scelta di ristoranti: avere un'ampia possibilità di scelta tra numerose offerte gastronomiche è fondamentale per fare in modo che il consumatore riesca a trovare ciò che sta cercando. Fate quindi attenzione alla quantità di ristoranti che il sito mette a disposizione in base al CAP di residenza.

Costi e modalità di pagamento: verificate subito i costi extra. La maggior parte dei siti di servizi di consegna prevede il pagamento di un supplemento che si aggira solitamente intorno ai 2,50 Euro, mentre i *network* di ristoranti non hanno un prezzo fisso poiché le spese di consegna variano a discrezione del ristorante da cui si ordina. Alcuni ristoranti impongono, poi, un ordine minimo da effettuare, una regola valida a prescindere dal tipo di piattaforma che si utilizza. Non dimenticate, infine, di verificare che i metodi di pagamento accettati includano quello da voi utilizzato abitualmente. Molti siti, infatti, vincolano al solo uso della carta di credito, mentre altri accettano contanti, Paypal e anche molte tipologie di buoni pasto.

I SERVIZI PIÙ FAMOSI IN ITALIA

I siti che si occupano di *food delivery* sono numerosi e molti di questi davvero validi ma spesso circoscritti ad una o due città, per questo motivo abbiamo selezionato i 3 servizi di cibo a domicilio più diffusi sul territorio nazionale).

Top 3 servizi di food delivery in Italia

 QualeScegliere.it

JUST EAT

- Attivo su tutto il territorio nazionale
- Network di ristoranti
- Pagamento: contanti, carta di credito, Paypal

 foodora

- Attivo su Bologna, Firenze, Milano, Roma, Torino, Verona
- Servizio di consegna
- Pagamento: carta di credito, Paypal

 deliveroo

- Attivo su Bergamo, Bologna, Brescia, Firenze, Milano, Monza, Padova, Piacenza, Roma, Torino, Verona
- Servizio di consegna
- Pagamento: carta di credito, Paypal

JustEat: è il più noto *network* di ristoranti in Italia e vanta una copertura decisamente più capillare rispetto alle altre piattaforme. È la scelta ideale per chi vuole ordinare un pasto economico o di fascia media visto che sono esclusi molti ristoranti di fascia media ed alta. Ricordate, però, che in caso di necessità post-ordine dovrete mettervi direttamente in contatto con il ristorante.

Foodora: offre un servizio molto efficiente, includendo numerosi ristoranti di fascia media

ed alta. Il sito è fatto molto bene e permette di ordinare in modo semplice ed immediato. È l'unico sito che permette di sfruttare la funzione "ritiro", per trovare il pasto da asporto pronto da portar via. Disponibile su Milano, Firenze, Torino, Roma, Bologna e Verona ed ideale soprattutto per zone centrali dove la copertura di ristoranti è decisamente più abbondante rispetto all'*hinterland*.

Deliveroo: offre un servizio molto buono, con una ricca quantità di opzioni tra cui scegliere: anch'esso include molti ristoranti di fascia qualitativa media ed alta. È attivo in 11 comuni italiani (Bergamo, Bologna, Brescia, Firenze, Milano, Monza, Padova, Piacenza, Roma, Torino, Verona) e lo riteniamo perfetto sia per chi vive in centro che in aree più periferiche.

CONCLUSIONI: PRO E CONTRO

I vantaggi dei servizi di *food delivery* sono diversi e tra tutti spiccano: **la comodità** di poter ordinare e ricevere in qualsiasi momento un piatto pronto, la possibilità di **risparmiare tempo** qualora si debba improvvisare una cena tra amici, ma anche la possibilità di **soddisfare la voglia di mangiare qualcosa di buono** senza dover per forza uscire di casa.

Ordinare del cibo a casa ha, però, anche alcuni **aspetti peculiari** di cui bisogna essere consapevoli prima di ordinare per non restare delusi dal servizio: durante il trasporto, infatti, **potrebbe andare a "perdersi" parte della qualità del piatto**, soprattutto per quanto riguarda temperatura e consistenza dei cibi. Per questo motivo, se siete degli amanti intransigenti della buona cucina, vi sconsigliamo di ordinare pasti caldi e, piuttosto, prediligere i servizi di *food delivery* per piatti freschi come insalate, sushi o panini freddi.

Infine, tenete presente che **la comodità ha un prezzo** ulteriore a quello della consegna in sé: molto spesso, infatti, il prezzo di ogni piatto è leggermente maggiorato per poter sostenere i costi del servizio.

Leggi anche [Servizi a domicilio nella capitale](#)

Vuoi dire la tua sul tema del food-delivery? Sei un'azienda del settore e vuoi commentare questo articolo? Lascia il tuo parere nella parte destinata ai commenti o sulla pagina [Facebook UNConsumatori](#). La tua opinione per noi è importante!

Questa rubrica è stata realizzata in collaborazione con [QualeScegliere.it](#), piattaforma online che mette a disposizione una serie di strumenti utili e pratici da consultare per aiutare gli utenti nella scelta di oltre 250 categorie di prodotti.

Data: 30 gennaio 2018