

PRESA DI POSIZIONE DI COOP su Coop@home

-Quanti clienti ticinesi ha Coop@home e/o a quanto ammonta il fatturato generato dai clienti ticinesi?

Si tratta di informazioni interne che non comunichiamo.

-Perché il sito di Coop@home non è in italiano?

Abbiamo cominciato con il tedesco, il francese e l'inglese, è prevista anche la pagina in italiano.

-Al momento dell'ordinazione abbiamo notato che alcuni prodotti, per esempio la carne macinata di manzo Naturafarm, non riportano le informazioni nutrizionali/gli ingredienti che dovrebbero figurare in base all'articolo 44 dell'Ordinanza sulle derrate alimentari e oggetti d'uso. Come mai?

Stiamo verificando, possiamo però affermare che di base anche i prodotti su Coop@home hanno la dichiarazione corretta nel testo oppure ben riconoscibile sulla foto del prodotto.

-Ordinare del pane fresco non è stato possibile. Risultava non disponibile. Perché? Non viene consegnato in Ticino?

Questo dipende dal momento dell'ordinazione e della consegna. Siccome le consegne tramite la Posta sono effettuate solo il giorno successivo, non è possibile ordinare pane fresco.

-Pensate di rivedere i prezzi di consegna a domicilio? 17.90 per una spesa minima di 99.90 non è disincentivante?

Di norma non ci esprimiamo su domande che riguardano la strategia dei prezzi.

-Pensate di rivedere l'importo minimo di acquisto di 99.90? Non pensate che obblighi il cliente ad acquistare prodotti di cui non ha bisogno?

Il nostro portale è utilizzato soprattutto per fare gli acquisti sostanziosi, come per esempio la spesa per tutta la settimana.

-Abbiamo ordinato la merce un lunedì mattina. Il primo termine possibile per la consegna era 48 ore dopo. Come si spiega un lasso di tempo così lungo? Prevedete, in futuro, di preparare la merce in Ticino per evitare il lungo viaggio (seppure in buona parte in treno) e avere una consegna più rapida?

Il servizio di consegna in Ticino è svolto dalla Posta svizzera, non da noi. Segnaliamo però che quando la consegna è effettuata direttamente da Coop@home gli acquisti possono arrivare anche lo stesso giorno dell'ordinazione. Stiamo valutando soluzioni alternative per la regione.

-Pe il cliente non è in casa durante la fascia oraria di consegna che ha scelto, la spesa viene lasciata davanti alla porta?

Normalmente il cliente sceglie l'orario di consegna in modo da essere presente al momento dell'arrivo della spesa presso il suo domicilio.

-La merce è arrivata alle 19.15, dunque nella fascia oraria scelta (16.30-21.00) ma parecchio tempo dopo la partenza del furgone del centro pacchi di Cadenazzo che ci risulta essere stata attorno alle 16.00. Questo lasso di tempo potrebbe aver influito sui surgelati che si presentavano già in parte disgelati e a una temperatura ben lontana dai -18 gradi? Per informazione tutti gli altri prodotti come frutta e verdura erano in ordine, latticini, carne e pesce erano alla giusta temperatura. Gli yogurt erano un po' schiacciati e un vasetto aveva perso un po' di contenuto.

Questo non deve succedere. La catena del freddo deve essere garantita. Abbiamo verificato l'ordinazione e non abbiamo constatato nessuna irregolarità. In un caso del genere i clienti possono rivolgersi al servizio clienti di Coop@home; così facendo possono essere rimborsati.

-Abbiamo notato che alcuni prodotti avevano delle date di scadenza ravvicinate, mentre in negozio, lo stesso giorno, abbiamo trovato gli stessi prodotti con un periodo di conservazione più lungo. Come vi regolate in merito quando preparate la merce da inviare al cliente?

Ci impegniamo affinché la merce che arriva al cliente riporti una data di scadenza adeguata.

-Pensate di prolungare l'orario di apertura del servizio clienti che chiudendo alle 18 non permette al cliente di telefonare tempestivamente se ha ricevuto la merce nella fascia oraria serale?

Prenderemo in considerazione molto volentieri la sua segnalazione e ne verificheremo l'applicabilità.

-Colpisce il numero di imballaggi utilizzati per consegnare la spesa. Pensate in futuro di ottimizzarli/diminuirli?

Questo dipende dall'ordinazione: è chiaro che se si ordinano prodotti congelati o surgelati, questi devono essere impacchettati in maniera diversa. Ma non solo, dipende anche da chi è tenuto a svolgere il servizio di consegna, se si tratta della Posta o del portale Coop@home.

Francesca Destefani
Portavoce Coop Regione Ticino