

## LA POSA DEL SERRAMENTO IN EUROPA

### Panorama normativo

La situazione normativa europea sulla posa in opera del serramento rappresenta un argomento che, per la sua complessità applicativa, ha subito una differenziazione a livello nazionale a causa delle specificità edilizie caratteristiche di ogni paese. L'argomento merita una riflessione circa le "linee guida" che ogni nazione ha elaborato per definire le modalità di posa. Vediamo quindi alcuni esempi di come alcuni paesi hanno affrontato il problema.

#### Germania



Un'interessante pubblicazione è stata recentemente realizzata dall'istituto tedesco per la qualità della finestra in PVC (Gütegemeinschaft Kunststoff-Fenstersysteme). Si tratta del volume "Direttive di montaggio delle finestre e porte in PVC" che rappresenta il riferimento normativo e tecnico ufficiale per la posa del serramento in PVC in Germania. Il nuovo documento contiene varie tematiche, che spaziano dalla definizione dei rapporti tra

i contraenti la posa (documenti contrattuali, responsabilità, ecc.) fino alle tecniche di posa del serramento, con la descrizione dei particolari operativi (sigillatura, isolamento, fissaggio alla muratura, ecc.).

La nuova normativa emessa dall'istituto GKF tedesco, aggiornata in ogni sua parte allo stato dell'arte, rappresenta la base per la certificazione della posa in opera del serramento in PVC in Germania. All'atto pratico, il serramentista tedesco che intenda ottenere il marchio di qualità RAL sul serramento posato deve realizzare la posa del serramento secondo le linee guida riportate nella nuova norma.

#### Francia



Un altro paese molto attento alle problematiche della posa è senza dubbio la Francia che, tramite il CSTB (Centre Scientifique et Technique du Bâtiment) definisce le direttive di posa del serramento in PVC nella norma "Finestre in PVC: condizioni generali di messa in opera su nuovo edificio e su telaio esistente".

Con decine di casi applicativi di posa in opera del serramento ed indicazioni sui

materiali omologati da utilizzare per sigillare, isolare e fissare il telaio, lascia davvero "poco spazio all'improvvisazione", con un margine di errore ridotto per l'operatore, che è obbligato a seguire le direttive: la situazione ideale in un campo così delicato come la posa del serramento.



In Italia le cose, purtroppo, non vanno altrettanto bene ed il confronto con gli altri due paesi è desolante per l'assenza di una "norma tecnica" sulla posa del serramento che definisca i metodi di installazione ed i materiali da usare per posare la finestra, in maniera da garantire l'ottimale livello di prestazione dell'elemento installato.

Questa carenza è avvertita a tutti i livelli; manca infatti un riferimento ufficiale per

l'installatore di professione che intenda posare "a norma"; manca una sicurezza per il committente che acquista il serramento posato; non esiste, inoltre, una norma che possa essere richiamata nei capitolati che, in genere, riportano frasi vaghe del tipo: "serramenti in PVC posati ad arte". Il sogno è di potere leggere nei capitolati "serramenti in PVC con classi di tenuta 4, 9A e C3, posati secondo la norma UNI ...".

La normativa italiana non è, ad onor del vero, totalmente scoperta. Esiste la norma UNI 10818 "Finestre, porte e schermi. Linee guida generali per la posa in opera", che descrive le responsabilità degli attori del processo di posa, fornisce indicazioni per la compilazione dei contratti tra l'appaltatore ed il posatore, obbliga il serramentista a fornire le direttive di installazione al posatore, ma non contiene elementi tecnici operativi sulle modalità e sulle tecniche di posa del serramento.

La norma tecnica operativa sulla posa è attesa dal comparto serramentistico da anni e l'UNI (Ente Italiano di Unificazione) sta elaborando una nuova norma contenente gli elementi per l'installazione ad arte del serramento: tutti gli operatori del nostro settore rimangono in attesa.

**ALPHACAN**   
PROFILI D'AUTORE

E' importante sottolineare l'impegno profuso da Alphacan per garantire formazione ed informazione agli operatori del settore circa il problema della posa in opera del serramento, sia dal punto di vista normativo che dal punto di vista tecnico. Alphacan ha elaborato documentazioni apposite riguardanti la posa in opera ed ha programmato incontri mirati all'approfondimento delle tematiche, con l'obiettivo di formare a tutti i livelli il personale addetto sull'argomento.

Tutto questo perché è convinzione di Alphacan che la formazione, l'approfondimento e la conoscenza tecnica delle basi della posa in opera da parte degli operatori del settore contribuiscano alla crescita ulteriore del livello qualitativo della finestra in PVC e del suo valore aggiunto.

#### Italia

#### L'impegno di Alphacan

VISION 2000

**LA PAGELLA DEI CLIENTI PROMUOVE ALPHACAN**

Dall'indagine emerge una valutazione di soddisfazione/eccellenza

In attuazione degli adempimenti previsti dalla nuova Vision 2000, in Alphacan recentemente è stata sviluppata e portata a termine la seconda indagine per la valutazione della soddisfazione dei clienti. Studiata sulla base dell'esperienza precedente, questa nuova indagine ha fornito riscontri importanti ed interessanti per lo sviluppo delle strategie e dei progetti futuri dell'azienda.

Vediamo, in sintesi, come si è svolta l'indagine stessa e quali risultati ha offerto.

Il campione di soggetti interpellati era costituito da oltre cento clienti (l'82% del totale) e può essere ritenuto, in rapporto al numero di clienti complessivi di Alphacan, un campione sufficientemente rappresentativo.

L'indagine è stata impostata sulla base del concetto di "soddisfazione percepita" dal cliente in merito agli aspetti salienti dell'attività di Alphacan. In particolare, le tematiche affrontate dall'indagine sotto forma di domande erano suddivise in due grandi filoni:

- qualità del prodotto,
- qualità del servizio.

Gli intervistati sono stati contattati telefonicamente e sono stati sottoposti ad un'accurata indagine sotto forma di questionario. È stato chiesto loro di attribuire ad ogni domanda un "grado di valutazione" (GdV) ed il relativo "grado di importanza" (GdI) in base al criterio espresso nella tabella.

Punteggio	Descrizione
- 1 -	Basso
- 2 -	Medio / Basso
- 3 -	Medio
- 4 -	Medio / Alto
- 5 -	Alto

Questa doppia valutazione si è rivelata necessaria non solo per determinare un livello di valutazione di ogni singolo aspetto ma, cosa più saliente, per stabilire l'importanza che esso riveste al fine di meglio focalizzare gli sforzi in direzione di un miglioramento. Una volta terminata la raccolta dati, Alphacan ha studiato l'esito dei questionari ed ha elaborato delle statistiche suddivise per tipologia di rilevazione:

- rilevazione per GdV
- rilevazione per GdI
- rilevazione per classe di cliente

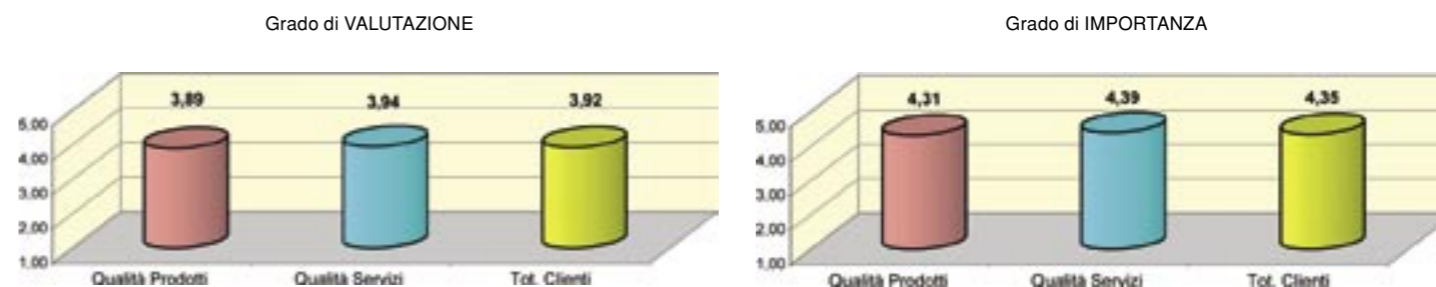
I risultati dell'indagine

Ed ecco la valutazione di Marco Santoni, direttore commerciale di Alphacan, sull'esito "qualitativo" dell'indagine:

"I risultati sono certamente positivi e confortanti. Tuttavia, per Alphacan questo buon responso non rappresenta assolutamente un punto di arrivo ma un punto di partenza. Come sappiamo la ricerca dell'eccellenza è un obbligo per le aziende che vogliono mantenere una forte competitività; e così sarà anche per la nostra struttura. Questi risultati ci fanno ben sperare; il punto da dove partiamo oggi è positivo e la strada per il miglioramento già definita.

Il lavoro sarà intenso e distribuito su diversi settori delle attività, ma tutte le forze che operano al nostro interno sono consapevoli e convinte che il continuo miglioramento è parte integrante della filosofia Alphacan".

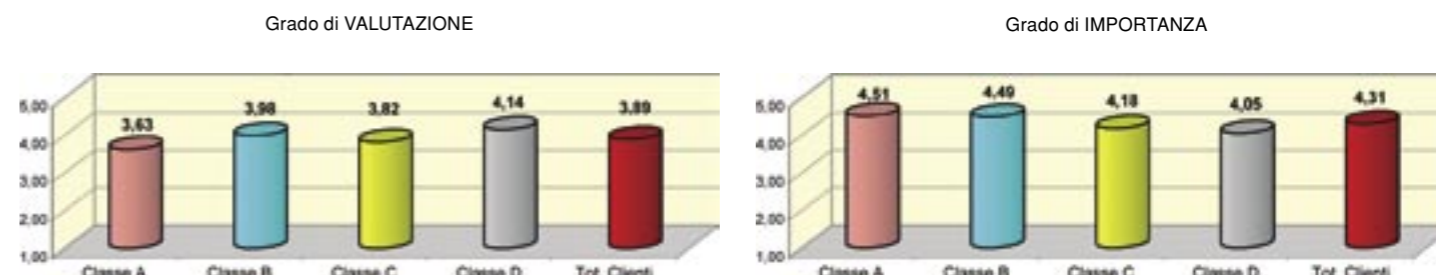
**SCHEMA RIASSUNTIVO GENERALE**



**Analisi dei dati:**

La valutazione complessiva del cliente, sia inerente la qualità del prodotto che del servizio, si colloca in un livello intermedio tra la soddisfazione e l'eccellenza. Inoltre risultano abbastanza allineate le valutazioni del "prodotto e del "servizio".

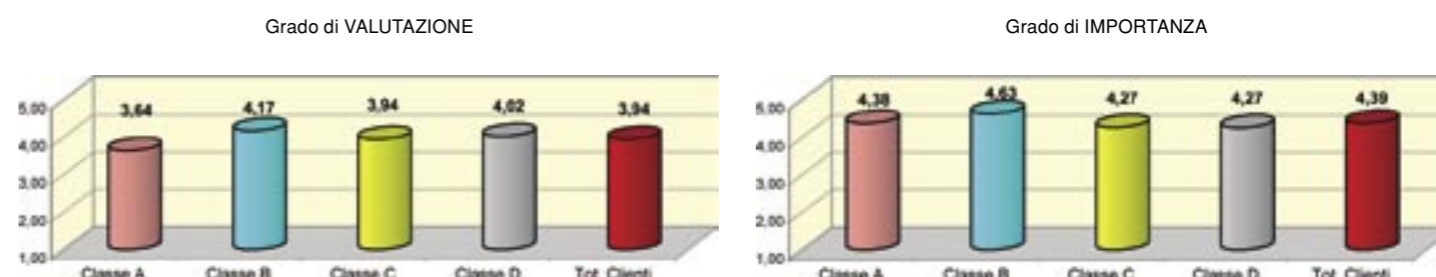
**GENERALE AREA QUALITÀ PRODOTTI**



**Analisi dei dati:**

La valutazione in merito al giudizio complessivo relativo al prodotto si posiziona nel livello medio/alto; risulta comunque evidente un divario tra grado di valutazione ed importanza, elemento di analisi e sviluppo.

**GENERALE AREA QUALITÀ SERVIZI**



**Analisi dei dati:**

La valutazione in merito al giudizio complessivo del servizio offerto, si posiziona nell'area della soddisfazione (medio/alto). Risulta importante analizzare le singole valutazioni per classe cliente a confronto con il grado d'importanza attribuito.

**PVC PER "COSTRUIRE ECO"**

Il Centro di Informazione sul PVC organizza dei corsi di formazione in tutta Italia

Come più volte rilevato su *Il Nodo*, tra le proprie attività il Centro di Informazione sul PVC pone particolare attenzione alla realizzazione e diffusione di studi e documentazione sulle caratteristiche, le applicazioni e i bilanci ambientali del cloruro di polivinile, dalla produzione al post-consumo, alla difesa dell'immagine dei prodotti e all'organizzazione di convegni e dibattiti su aspetti e problematiche inerenti al settore PVC e alle materie plastiche in generale.



*"I prodotti della natura e le necessità dell'uomo, con l'aiuto della tecnica e dell'innovazione, permettono di costruire l'edificio. Considerare le interazioni e le influenze reciproche significa costruire ecologicamente"* recita, in particolare, lo slogan dei corsi dal titolo **PVC per «costruire ECO»**.

Il filo conduttore di questi corsi parte dalla considerazione che il processo di edificazione è legato, nel nostro paese, ai sistemi ed ai prodotti che sono stati sperimentati da decenni, assicurando il progettista ed il costruttore del buon comportamento finale in opera.

La nuova sfida per il progettista è rappresentata dal rispetto dell'ambiente:

- materiali meno inquinanti, più isolanti, ovvero più rispettosi dell'utente finale;
- il prodotti tradizionali sono i migliori?
- i prodotti innovativi sono eco-compatibili?
- come scegliere fra elevate prestazioni ed il rispetto per l'ambiente?

In sintesi, i corsi organizzati nelle diverse aree d'Italia dal Centro permettono al progettista ed al costruttore di ottenere le informazioni corrette ed opportune per considerare materiali e prodotti che da sempre operano per migliorare l'ambiente in cui tutti noi viviamo.

Nel loro svolgimento tali incontri sono condotti dal direttore del Centro stesso, ingegner Marco Piana, in collaborazione con l'architetto Orio De Paoli, docente all'Università di Torino.

L'attenzione è concentrata sul "progetto sostenibile" per i nuovi edifici, sia dal punto di vista economico (costo di mercato, ciclo di vita, analisi del valore), che funzionale (approccio prestazionale, qualità ambiente interno, durabilità) e ambientale (rispetto delle risorse naturali, carichi ambientali, tollerabilità naturale). Poiché gli aspetti energetici sono gli ambiti di maggior influenza sul fronte della sostenibilità dell'ambiente costruito, per ottenere il miglioramento degli standard ambientali è necessaria una riconcettualizzazione della progettazione e dell'intero processo edilizio: l'edificio diventa un gestore di energia!

La seconda parte di questi incontri si focalizza quindi sulla sostenibilità del PVC in applicazioni diverse: tubazioni, rivestimenti, serramenti. Tali prodotti sono presentati da aziende produttrici, sempre diverse ad ogni incontro, che sottolineano l'alta sostenibilità del PVC in tutte queste componenti dell'edificio.

All'incontro organizzato a Perugia il 27 maggio 2004 ha partecipato Alphacan con l'intervento dell'ingegner Maurizio Mazzurana, responsabile Ufficio Tecnico Ricerca e Sviluppo, che ha sottolineato le ottime prestazioni dei serramenti in PVC, soprattutto in termini di isolamento termico ed acustico.



Ing. Marco Piana



Da sinistra Maurizio Mazzurana, Marco Santoni, Roberto Sirici, Marco Piana e Sara Basso

**SEGRETERIA****Centro di Informazione sul PVC**

Via M.U. Traiano, 7  
20149 Milano  
Tel. 02 33604020  
Fax 02 33604284  
infopvc@tin.it - www.pvcforum.it

L'equilibrio perfetto  
di una bellezza in movimento.



Nei profili in PVC Alphacan c'è tutto l'amore per la bellezza, l'innovazione e il più piccolo dettaglio. Uno stile autentico e personale che oltrepassa il tempo e rinnova ogni tipo di abitazione. Scegliere Alphacan significa stringere un forte legame di collaborazione e di stima con un'azienda in continuo movimento i cui valori di qualità ed affidabilità mirano alla piena soddisfazione dei clienti.

**ALPHACAN**  
PROFILI D'AUTORE