



TÜV Journal

PARLANDO DI NOI. PER I CLIENTI E LO STAFF.

La sicurezza di prodotto Pag. 4

Una questione di immagine Pag. 18

Il nostro uomo in Giappone Pag. 28



www.tuev-sued.com

TÜV internazionale

17



18



24



28

4

LA SICUREZZA DI PRODOTTO

Un passo avanti con le nuove norme tedesche

12

FINANZA E MANAGEMENT

La banca interna di TÜV

13

NEWS INTERNAZIONALI

Certificazione CCC per la Cina ed altre notizie

14

PNEUMATICI: È TEMPO DI COLLAUDI

Uno studio per conto della UE

15

TÜV SÜD AD AMBURGO

Il Centro di Controllo Tecnico diventa privato

26

NEWS INTERNAZIONALI

I cinquant'anni di TÜV Product Service e altre notizie

28

IL NOSTRO UOMO IN GIAPPONE

Il Sol Levante: un mercato pieno di opportunità

www.tuv.it

TÜV Italia

- 16 LE STRADE DEL FUTURO**
L'opinione di Roberto Majocchi
- 17 L'IMBALLAGGIO, UNA SCIENZA PER L'IMPRESA**
Viaggio nel packaging italiano
- 18 UNA QUESTIONE DI IMMAGINE**
B&B Italia esporta ed imballa lo stile italiano in tutto il mondo
- 21 NEWS ITALIA**
La certificazione Toyota Motor Italia ed altre notizie
- 22 SICUREZZA STRADALE: IL RITORNO DEI GUARD-RAIL**
Il Gruppo Mercegaglia sulla pista di TÜV
- 24 RETE FERROVIARIA ITALIANA: AVANZA LA CERTIFICAZIONE INTEGRATA**
Si concretizza la prima fase di un ambizioso progetto di certificazione integrata

EDITORE:
TÜV Italia Srl
Via Bettola, 32
20092 Cinisello Balsamo (MI)

PROPRIETARIO:
TÜV Italia Srl
Via Bettola, 32
20092 Cinisello Balsamo (MI)

DIRETTORE RESPONSABILE:
Emilia Pistone
TÜV Italia Srl
Via Bettola, 32
20092 Cinisello Balsamo (MI)

REDAZIONE:
Via Bettola, 32
20092 Cinisello Balsamo (MI)

TIPOGRAFIA:
Salea Arti Grafiche Srl
Via Ezio Andolfato, 31
20126 Milano

PUBBLICATO TRIMESTRALMENTE:
Copie, inclusi gli estratti,
solo su concessione dell'editore.

FOTOGRAFIE:
Avery Dennison (5), Durst Phototechnik AG (7),
RFI (24, 25)

IMPAGINAZIONE:
Pan Advertising Srl
Via Po, 102
00198 Roma
Testi sezione italiana e supervisione
a cura di Paolo Barbieri

Traduzioni a cura di Chiara Celani

Reg. n° 5491 del 24.09.03 presso il Tribunale Civile di Milano

Gli articoli non richiesti ed i manoscritti diventano di nostra proprietà. Gli articoli saranno restituiti solo su richiesta specifica ed in caso di pagamento delle relative spese postali.



CARO LETTORE

La nuova normativa, in materia di sicurezza degli impianti e di prodotto, pone nuove sfide all'industria e al commercio manifatturiero. Leggendo da pagina 4 a pagina 11 si potrebbe sorridere amaramente e pensare che la cosa più intelligente e sicura da fare sia fermare la produzione e chiudere bottega.

Assumersi delle responsabilità sulle caratteristiche di un prodotto potrebbe davvero essere una impasse economica per l'economia tedesca ed europea? Le famose "condizioni americane" in materia dimostrano che, quantomeno, l'Europa non è la sola a stabilire nuovi parametri. Sono certo che le nuove regolamentazioni non solo aumenteranno la competitività, ma apriranno nuove opportunità. In questa competizione vinceranno, infatti, coloro che si sapranno differenziare per elevati standard qualitativi e di sicurezza. Il successo sarà di coloro che saranno in grado di garantire il prodotto migliore, in tempi brevi e alle migliori condizioni. Ma il fattore di mercato più importante sarà lo stesso consumatore, che chiede da tempo prodotti più sicuri, in molti campi. Anche i consumatori più parsimoniosi cercheranno la qualità a prezzi ragionevoli prima di accontentarsi di una scarsa qualità a prezzi bassi.

TÜV SÜD intravede in questi nuovi parametri una sfida non solo per i propri clienti, ma anche per se stesso. Un servizio ancora migliore da parte nostra renderà i prodotti più sicuri così come gli affari dei nostri clienti. La sicurezza è un fattore sempre più importante!

Spero che questo numero sia di Suo gradimento.

Ing. Peter Hupfer
Presidente e CEO
Internazionale





Quando il dettaglio è imp

Una nuova normativa indica quali sono i nuovi parametri

Stiamo assistendo al boom delle certificazioni di sicurezza. Questo fenomeno non è dovuto solo ai continui richiami e alle azioni legali intentate dai cittadini nei confronti delle aziende, ma anche alle nuove norme in tema di sicurezza degli impianti e dei prodotti appena approvate in Germania.

Potrebbe succedere ovunque: una macchina si blocca nel bel mezzo di un processo produttivo e il tecnico responsabile trova un oggetto estraneo incastrato al suo interno. Sposta e tira finché l'oggetto si allenta, con terribili conseguenze. Purtroppo, la macchina non è dotata di dispositivi di sicurezza e, ripartendo improvvisamente, afferra l'uomo nella sua morsa. L'uomo morirà pochi mesi dopo, per le ferite riportate.

Nessuno ha pensato a introdurre un dispositivo di bloccaggio all'interno della macchina, benché tale dispositivo sia richiesto dalle normative di marcatura UE.

Saranno in seguito coinvolti la magistratura, gli enti previdenziali, le associazioni di categoria e le assicurazioni, fino ad arrivare a una causa per

risarcimento. Addirittura, nei casi più eclatanti, la produzione di un dato prodotto subisce un richiamo internazionale e viene monitorata. In tal caso, i costi sono sostenuti dalle assicurazioni stesse. Il tutto a danno delle piccole aziende, che corrono il rischio della rovina finanziaria.

Può darsi che sia un esempio troppo forte, ma il caso è piuttosto diffuso, come ci testimoniano le tante campagne di richiamo, sia in Germania che all'estero. D'altra parte, la sicurezza di prodotto è un argomento che richiede sempre più attenzione in questi tempi di grandi network di produzione su scala internazionale.

In Germania è appena stata approvata una legge, in vigore dal 1° aprile 2004, che già attira molta attenzione. Si tratta di una norma di regola-



Importante: la sicurezza di prodotto

da rispettare sia per i produttori che per i rivenditori.

mentazione degli impianti tecnici e dei prodotti di consumo, conosciuta come "Legge sulla sicurezza degli impianti e di prodotto" (GPSG – Device and Product Safety Law). Questa normativa alza ulteriormente la soglia di sicurezza richiesta per un prodotto, come ci dicono l'esperto in diritto amministrativo Dr. Thomas Klindt (v. pagina 8) e il Dr. Hermann Buitkamp di TÜV Product Service: "Così avremo sempre più chiaro quali sono le misure di sicurezza che un produttore deve garantire, sia che il suo prodotto venga usato correttamente, sia che venga usato in modo sbagliato".

I punti essenziali

La GPSG incorpora le due precedenti norme sulla sicurezza degli impianti (GSG-Device Safety Law) e sulla sicurezza del prodotto (ProdSG-Product Safety Law) recependo, a livello nazionale, una direttiva europea datata 2001 (v. pag.11). Beneficeranno di questa normativa l'economia, gli organismi pubblici e soprattutto i consumatori. Il testo specifica, di base, quanto segue: "In linea con la deregulation e la semplificazione amministrativa, la nuova legge sarà una legge completa, in modo tale da garantire sicurezza e salute nel mercato dei prodotti tecnologici". Molti aspetti sono ripresi dalla vecchia legge, altri sono nuovi.

Aree di applicazione della nuova direttiva GPSG

La nuova direttiva copre, nello specifico, quei settori che necessitano di un particolare controllo, come ad esempio:

- caldaie e ascensori (il testo è riportato dalla direttiva medesima);
- tutti quei prodotti tecnici non coperti già da norme speciali (per esempio, giochi da giardino, carrozzine per bambini o mountain bike);
- i settori cui le suddette norme speciali non si estendono;
- i casi di introduzione ed esposizione di nuove attrezzature (sotto questa definizione ricadono sia i macchinari sia i prodotti di consumo);
- le attrezzature tecniche, ovvero tutto quello che è strettamente collegato ai dispositivi e/o macchinari usati per la produzione, ossia dispositivi esclusivamente usati per lavoro, accessori e dispositivi di protezione;
- prodotti di consumo, con questa definizione si intendono tutte le merci dirette al consumatore, o che "possono essere usate dal consumatore in condizioni ragionevolmente prevedibili, anche se non dirette necessaria-

Che si tratti di mobili, accessori o giocattoli per bambini, la nuova legge si applica in modo trasversale.

Collaudato e certificato: Avery Dennison, produttore, tra le altre cose, di macchine etichettatrici, sceglie prima di tutto la qualità.





La sicurezza del prodotto è importante in tutte le fasi di realizzazione, dall'idea iniziale al prodotto finito.

Le unità di Risk Management servono a individuare, e quindi a risolvere, le eventuali "debolezze" di un'azienda, inclusi i processi produttivi.

mente al consumatore". Questa definizione copre anche i distributori di bevande e le attrezzature da palestra che il consumatore utilizza in un particolare settore. Secondo il Dr. Hermann Buitkamp di TÜV Product Service, questa legge copre circa il 90% dei prodotti diretti al consumatore.

In un solo elenco tutti i parametri

L'intento dei legislatori è stato quello di applicare criteri più severi all'introduzione di nuovi prodotti sul mercato. Gli aspetti principali sono i seguenti.

- Un prodotto può essere immesso sul mercato solo se non danneggia la sicurezza e la salute degli utenti, sia che se ne faccia un uso proprio che un uso improprio, ma prevedibile. "È quello che ci voleva", spiega l'avvocato Thomas Klindt, "in considerazione del fatto che molti incidenti derivano da un uso improprio del prodotto". Per ulteriori dettagli su questo argomento vedere pag. 9.
- La nuova normativa si applica alle imprese commerciali (non alle attività artigianali) e prescinde dal fatto che i prodotti siano nuovi, usati, ripristinati o ampiamente modificati al momento della messa in commercio. La vecchia normativa copriva solo il "nuovo".
- "L'importanza degli standard qualitativi dei nuovi prodotti ne esce considerevolmente rafforzata", spiegano Joachim Geiß e Wolfgang Doll del Ministero dell'Economia. In poche parole, se un prodotto rispetta dei parametri riconosciuti o delle specifiche tecniche approvate, viene considerato idoneo e quindi sicuro.
- "Produttori, agenti e importatori" sono tenuti a informare il consumatore dell'eventuale pericolo che

l'uso di un determinato prodotto comporta.

- Ogni prodotto deve riportare il nome del fabbricante; se il fabbricante non appartiene all'UE, allora dovrà riportare il nome dell'agente o dell'importatore. Inoltre, produttori, agenti e importatori devono essere in grado di far fronte alle emergenze in modo appropriato: dall'informazione al consumatore al ritiro dal mercato.
- Se un prodotto presenta rischi per la sicurezza e la salute del consumatore, allora "i produttori, gli agenti e gli importatori" devono subito informarne le autorità competenti e collaborare con esse.
- Tale dovere si applica adesso anche alla rete di commercializzazione del prodotto. I rivenditori non possono mettere in commercio un prodotto di cui conoscono la parziale pericolosità per informazione diretta o sulla base dell'esperienza (§5, paragrafo 3).
- Le autorità devono sviluppare una "procedura sistematica", così da controllare meglio il mercato. Questo include sia ispezioni ai macchinari di collaudo, sia bandire prodotti dal mercato, richiedere il loro ritiro o emettere avvisi ufficiali contro di essi. Secondo l'avvocato Thomas Klindt si tratta di "una normativa molto severa".
- Per la marcatura CE e GS vedere pag. 10.

Responsabilità legata alle caratteristiche del prodotto

La nuova normativa pone un nuovo approccio alla sicurezza di prodotto. "Ma i prodotti difettosi possono ancora arrivare sul mercato", ammonisce Siegfried Moesch, responsabile certificazione di TÜV PS, perché non esistono provvedimenti che ren-

contatto



DR. HERMANN BUITKAMP

Senior Vice-President
TÜV Product Service

- +49 89 5008-4262
- +49 89 5008-4233
- hermann.buitkamp@tuev-sued.de
- www.tuev-sued.de



GPSSG: 75% del percorso verso la sicurezza totale di prodotto

dano obbligatorio richiedere ispezioni o certificazioni da parte di un'autorità di terza parte, nonostante l'80% dei prodotti non passi la prima ispezione.

La marcatura CE (v. pag. 10) non rappresenta un grande aiuto in questo senso poiché, anche se obbligatoria su molti prodotti all'interno della UE, non è una certificazione. È pertanto ancora più importante che i produttori, gli importatori e i commercianti pongano particolare enfasi sulla sicurezza dei prodotti (v. anche i suggerimenti per l'industria a pag. 9).

Altro punto molto importante: per coloro che si attengono scrupolosamente a ogni aspetto della nuova normativa, esiste ancora la possibilità di incorrere in reclami generati dalla responsabilità legata alle caratteristiche del prodotto. Questo perché la legge tedesca sulla responsabilità legata al prodotto copre questa possibilità e tiene conto anche del codice civile, che stabilisce i criteri da adottare in caso di indennizzo. Inoltre, la nuova normativa stabilisce che "il personale responsabile della sicurezza all'interno delle aziende, come i Direttori Generali e i Quality Manager, è soggetto a procedimenti penali e civili in caso di danni fisici o morti accidentali ai danni del consumatore", spiega l'avvocato Klindt, e aggiunge "la nuova legge copre almeno il 75% del percorso da compiere per il raggiungimento della sicurezza totale". Ma è necessaria anche maggiore attenzione a livello internazionale. Le direttive specifiche dei diversi paesi, sia sulla sicurezza che sulla responsabilità, e i parametri per licenze, certificazioni e marcature, sono molto diversi e richiedono pertanto uno studio attento (v. pag. 11).

Ma come reagiscono le aziende alle nuove sfide legali poste dalle direttive UE e dalla nuova legge? "I nostri prodotti sono già soggetti a ordinanze specifiche, sono collaudati e dotati di documentazione sulla sicurezza; i risultati vengono continuamente analizzati e valutati", ci spiega l'ingegner Harald

Krieg del reparto di Light Technology della Arnold & Richter Cine Technik Group. I moderni macchinari di collaudo e le certificazioni ISO 9001 hanno permesso di raggiungere altissimi standard qualitativi. In più, la divisione Light Technology intende certificare tutti i suoi prodotti a livello internazionale.

I dirigenti alla Durst Phototechnik AG in Brixen, Sud Tirolo, sono convinti che la prevenzione sia un ottimo strumento. Tutte le loro attrezzature sono certificate secondo la normativa sulla sicurezza degli impianti e non sono mai incorsi in reclami per materiali difettosi. Si avvalgono anche di collaboratori esterni che registrano i collaudi in ogni fase della produzione, dall'idea iniziale al prodotto finito. Ecco perché alla Durst sono felici dell'introduzione di "norme più severe, così si separeranno i buoni dai cattivi", ci spiega Albert Prosch, responsabile della produzione.

La Avery Dennison GmbH di Echin, Germania meridionale, è d'accordo nel sottolineare l'importanza della sicurezza di prodotto. Qui vengono affiancati professionisti esterni a quelli interni sin dalle fasi iniziali dell'ingegnerizzazione. L'adeguamento alle direttive, le verifiche di produzione secondo ISO 9001, l'analisi dei rischi e i controlli speciali sono un ulteriore passo avanti verso una maggiore sicurezza del prodotto. Come responsabile di sviluppo e della sicurezza, l'ingegner Holger Pleier dice "in futuro i produttori dovranno diventare più consapevoli delle proprie responsabilità". Si spera quindi che gli alti standard di sicurezza usati alla Avery Dennison in Germania saranno adottati anche nel resto del mondo e saranno continuamente controllati dai legislatori dei diversi paesi. ■

Grazie al certificato GS il lavoro è più sicuro. La Durst Phototechnik AG in Italia ha scelto la sicurezza e ha certificato tutti i suoi prodotti secondo gli standard tedeschi.

info


Forum sulla sicurezza di prodotto

In risposta alla crescente domanda dovuta alla ormai prossima introduzione della legge sulla sicurezza degli impianti di prodotto, TÜV Akademie e TÜV Product Service stanno organizzando, per il prossimo 6 e 7 maggio a Monaco, il Secondo Forum sulla Sicurezza di Prodotto.

Gli argomenti trattati:

- La nuova legge sulla sicurezza degli impianti e di prodotto.
- Cambiamenti alle linee guida della normativa UE riguardante le apparecchiature a bassa tensione (per l'Italia 46/90).
- Requisiti minimi richiesti da adottare per i manuali d'uso.
- Nuovi atti di concessione, schema CB e nuove tendenze.
- Packaging antifurto.
- Monitoraggio del mercato.
- Idoneità e collaudo delle merci.
- Valore aggiunto con la certificazione.

Contatto:

 renafe.von.schnurbein@tuev-sued.de

→ Intervista all'Avvocato Thomas Klindt

info



DR. THOMAS KLINDT

Avvocato esperto in diritto amministrativo, docente di diritto legato alla tecnologia e partner dello studio Brandi, Droge, Piltz, Heuer & Gronemeyer (Paderborn)

Klindt@BDPHG.de

? La nuova legge entra in vigore ad aprile. Gli standard di sicurezza sono davvero più alti?

! Requisiti di sicurezza elevati esistevano già, con la legge sulla sicurezza degli impianti e la legge sulla sicurezza di prodotto. Ma semplicemente venivano ignorati. Ora tutte le regolamentazioni sono state raccolte in un'unica normativa: la legge sulla sicurezza degli impianti e di prodotto. La normativa europea copre gran parte delle questioni poste dalla sicurezza (direttive sulle attrezzature, sui giocattoli, sulla PSA, etc). Tuttavia, grazie a questa legge, la soglia degli standard di sicurezza si è notevolmente alzata. E, in più, questa legge introduce un aspetto importante, che è quello della responsabilità dei produttori in caso di uso improprio ma prevedibile del loro prodotto da parte dell'utente finale.

? Questo significa che adesso sia i produttori sia i rivenditori dovranno porre maggiore attenzione alla sicurezza dei loro prodotti...

! Esattamente! Per il semplice motivo che ora le autorità di controllo hanno allargato il loro margine d'azione. Quindi, da una parte, l'industria sarà sottoposta a un monitoraggio più scrupoloso sul proprio prodotto e, dall'altra, i commercianti rientreranno d'ora in poi nella catena dei controlli.

? Possiamo dire quindi che la nuova legge rappresenta una conquista per il consumatore. Lo stesso vale per i commercianti?

! In ultima analisi la risposta è sì. Il controllo sulla sicurezza favorito dallo Stato aiuta quei produttori che già lavorano a garantire l'idoneità dei loro prodotti. Si corre altrimenti il rischio di innescare una spirale negativa a scapito della sicurezza (tagli all'interno delle aziende), qualora i controlli da parte dello Stato siano inadeguati. È inoltre interesse stesso dei produttori evitare reclami per la responsabilità legata alle caratteristiche del prodotto. E chiunque si attenga scrupolosamente ai requisiti descritti nella nuova legge si è già messo al sicuro da molte azioni legali. Non ci dimentichiamo comunque che lo scopo è quello di avere leggi ancora più severe.

? Quindi questa legge può essere considerata un enorme passo in avanti verso la sicurezza di prodotto.

! Questa legge è uno strumento moderno di protezione che, grazie alle molteplici interfacce, permette numerosi controlli da parte delle autorità. Aspettiamo di vedere quali conseguenze positive avrà. Un elemento nuovo, secondo me importante, è l'obbligo, da parte delle aziende, di monitorare il mercato per identificare gli eventuali rischi. Inoltre, la nuova legge prevede misure di protezione in caso di eventi critici, come reclami da parte del consumatore e l'eventuale ritiro del prodotto. Questo equivale a un requisito legale per le aziende che finalmente provvederanno ad avere, al loro interno, un Risk Management. Questa è ovviamente una misura volontaria che raccomandiamo, poiché non c'è di peggio che farsi trovare impreparati di fronte all'eventualità di un ritiro del prodotto.

? Ha delle critiche da fare a questa legge?

! Sì! Critico il fatto che i produttori debbano notificare di propria iniziativa alle autorità i rischi identificati. Questo obbligo all'auto-denuncia non aiuta, perché la stessa legge prevede come precauzione il ritiro del prodotto dal mercato. Rende infatti più difficile organizzare, con la necessaria attenzione, il ritiro del prodotto e la sospensione delle vendite. Inoltre, la collaborazione prevista tra i vari Stati Federali è inadeguata. Infatti non c'è garanzia che un dato prodotto, realizzato da aziende concorrenti in Stati diversi riceva la stessa valutazione di idoneità dalle autorità locali preposte. Può inoltre accadere che un distributore in uno Stato sia soggetto a enormi controlli da parte delle autorità mentre un suo concorrente, in un altro Stato, può continuare a vendere lo stesso prodotto senza problemi. Questo non ha niente a che vedere con la protezione intelligente del consumatore ma è una legge di concorrenza di mercato distorta. Una tale situazione è, e rimarrà, insoddisfacente finché non esisterà una responsabilità, sancita dalla legge, nel prendere le decisioni. È incredibile come una potenza industriale come la Germania abbia una legislatura con queste carenze.

Legge sulla sicurezza degli impianti e di prodotto, comma 4 paragrafo 2:



Un prodotto può essere immesso sul mercato solo se realizzato in modo tale che la sicurezza e la salute degli utenti, o di terzi, non sia minacciata, sia che venga usato in modo corretto sia che venga usato in modo improprio ma prevedibile. In particolare le valutazioni devono riguardare:

1. le caratteristiche del prodotto inclusa la sua composizione, il packaging, le istruzioni di assemblaggio, installazione, cura e durata dell'uso;
2. i suoi effetti su altri prodotti, qualora se ne preveda l'uso combinato con altri prodotti;
3. la presentazione commerciale, il packaging, l'etichettatura, gli avvisi, le istruzioni per l'uso e il funzionamento e, infine, le disposizioni di eliminazione e qualsiasi altro dettaglio relativo al prodotto stesso;
4. i pericoli per gruppi di utenti a maggior rischio.



Nove idee per l'impresa

Sicurezza dei prodotti

1. Produzioni il più possibile sicure:

può sembrare ovvio, ma non lo è mai abbastanza. Dopotutto, con la nuova normativa abbiamo assistito a un aumento delle responsabilità sul prodotto. Adesso sia i produttori, sia gli importatori, sia i rivenditori possono essere tutti ritenuti responsabili di un prodotto difettoso, al di là di chi sia la colpa. Pertanto, è molto meglio far testare il proprio prodotto prima dell'introduzione sul mercato piuttosto che far scoprire un difetto al consumatore.

2. Avvalersi di esperti: le industrie di piccole e medie dimensioni spesso mancano di esperti nelle aree tecnico-legali. Per far sì che non incappino in brutte sorprese, soprattutto per quei prodotti destinati ai mercati internazionali, consigliamo di avvalersi di esperti esterni fin dallo stadio di sviluppo iniziale di un prodotto.

3. È meglio non sopravvalutare il consumatore: sempre mettersi al posto dell'utente/consumatore quando si parla di sicurezza. Spesso, l'utente che tiene in mano un prodotto per la prima volta non ha nessuna esperienza cui attingere. È quindi compito del produttore prendere in considerazione degli "errori prevedibili". Questo vale soprattutto per i cosiddetti "prodotti di migrazione", in altre parole macchinari professionali come quelli usati per il "fai-da-te".

4. Risk Management ad ampio raggio: un risk management ad ampio raggio cerca all'interno del prodotto tutte le potenziali fonti di errore, incluse anche le parti prodotte all'esterno.

5. Fare attenzione alle innovazioni: anche la più piccola modifica a un prodotto dovrebbe essere controllata dal punto di vista della sicurezza. Infatti, potrebbero rendersi necessarie delle migliorie in più aree, compresa quella delle istruzioni.

6. L'avviso non esonera dalla colpa: chiunque sappia che il proprio prodotto ha un difetto, non dovrebbe limitarsi all'avviso ma dovrebbe rimediare al difetto immediatamente. L'avviso serve solo nel caso di un uso improprio.

7. Fare attenzione al comma 4 paragrafo 2 della legge: è consigliabile attenersi scrupolosamente ai doveri qui citati (v. sopra). Gli esperti di TÜV Product Service conoscono approfonditamente l'argomento e gli standard richiesti, sia nazionali che internazionali, circa, ad esempio, design di prodotto, reclami, packaging, etichettatura e istruzioni.

8. Il cliente non ha sempre ragione: i produttori non possono appellarsi al fatto che hanno realizzato un prodotto in base alle richieste del cliente. Se un prodotto è difettoso, il produttore è responsabile in caso di danni, con tutte le conseguenze legali che questo comporta.

9. Stipulare una polizza assicurativa: secondo il modello di "richiamo non vincolante" di un prodotto, stipulato dall'Associazione tedesca delle Compagnie Assicuratrici, un produttore può assicurare molte parti del suo processo produttivo, quali, ad esempio, il costo della campagna di informazione e addirittura gli eventuali costi di distruzione del prodotto stesso. Il rischio di costi di richiamo, quindi i premi, sono valutati dalle compagnie assicurative su base strettamente individuale.

Due marcature speciali

Le incontriamo tutti i giorni su milioni di prodotti. Tuttavia, molti di noi non sanno cosa significano le marcature CE e GS. Qui di seguito, i punti essenziali.

CE

La marcatura CE non è una certificazione

CE è l'abbreviazione di "Communauté Européenne". La marcatura CE fu introdotta dal Consiglio dei Ministri della UE nel 1985 come parte dei tentativi di armonizzazione delle norme per ridurre gli ostacoli al libero scambio di merci all'interno dell'Unione.

Molti prodotti, da giocattoli a materiale elettrico o fai-da-te, possono essere distribuiti dai produttori e importatori all'interno dell'Unione solo se hanno la marcatura CE. E questo è reso possibile dal fatto che un determinato prodotto sia soggetto a una o più delle 20 attuali direttive in materia. Esso indica alle autorità preposte esclusivamente i requisiti minimi rispettati dall'azienda per la tutela della salute, della sicurezza e dell'ambiente (i dettagli non sono forniti poiché è solo una questione di standard). Produttori e importatori applicano tale marcatura autonomamente e viene loro richiesto di fornire la dichiarazione di idoneità e la relativa documentazione. In altre parole, il marchio CE non è una certificazione né un marchio di qualità rilasciato da un organismo indipendente approvato dall'Unione; è semplicemente una dichiarazione del produttore/importatore ossia il "passaporto tecnico" maggiormente accreditato per la libera circolazione delle merci all'interno della Comunità Europea. ■

Il marchio GS implica una certificazione

È il marchio autorizzato dalle norme di sicurezza tedesche e che i produttori applicano volontariamente su particolari prodotti. Migliaia di prodotti tecnici e meccanici della nostra vita quotidiana sono cer-



tificati GS, indipendentemente dal fatto che vengano prodotti in Germania. Fino ad oggi, base legale per tale certificazione era il certificato di Sicurezza di Prodotto (GSG), che è stato però sostituito dalla nuova normativa oggetto di questo articolo (GPSG). Solo laboratori di collaudo ed enti di certificazione accreditati dal Centro Nazionale per la Sicurezza Tecnologica (ZLS), come TÜV Product Service, possono rilasciare il marchio GS. Si procede a un collaudo delle apparecchiature, poi si verifica la produzione ed entrambe le procedure vengono documentate. TÜV Product Service rilascia la certificazione, ammesso che ogni anno venga fatta un'ispezione delle apparecchiature.

Altra novità è rappresentata dal fatto che anche le cosiddette merci "pronte all'uso", come mobili o utensili (ad esempio i trapani), devono avere il marchio GS. E se a un utensile viene ritirato il marchio da parte di un centro di certificazione GS, tutti i centri di certificazione GS e le autorità competenti devono essere immediatamente informati. La differenza principale fra marcatura CE e marchio GS è che quest'ultimo viene apposto da un ente esterno alle aziende. Tuttavia, secondo l'Istituto Federale per la Sicurezza e la Medicina del Lavoro, sul mercato appare un numero sempre crescente di prodotti con il marchio GS sui quali sono state rilevate notevoli carenze tecniche. L'Istituto quindi raccomanda a qualsiasi importatore che sia in dubbio sulla certificazione di idoneità di un prodotto, di chiedere i certificati ed eventualmente far collaudare il prodotto. ■

contatto



SIEGFRIED MÖSCH
TÜV Product Service

+49 89 5008-4335
+49 89 5008-4230
siegfried.moesch@
tuev-sued.de
www.tuev-sued.de



Produrre sicuro per il mondo

La legge UE sulla responsabilità legata al prodotto ha un impatto globale

Globalizzazione vuol dire anche che la sicurezza di prodotto e la relativa legge sulla responsabilità non si fermano più ai confini nazionali. Diamo un breve sguardo agli aspetti principali.

L'argomento sicurezza occupa un posto privilegiato all'interno dell'Unione Europea, e non solo grazie alla direttiva sulla sicurezza generale di prodotto (2001/95/CE) che è entrata in vigore in tutti gli Stati membri il 15 gennaio 2004. Più di 20 direttive, come la direttiva sulla sicurezza degli impianti di produzione, contribuiscono all'armonizzazione delle norme di sicurezza. La UE vi si dedica dal 1985, emanando varie norme atte a regolare i requisiti fondamentali sulla sicurezza e sulla salute; tuttavia, ogni parametro specifico è individuato in armonia con gli standard. Particolare attenzione è dedicata ai requisiti di CEN (Comitato Europeo di Normalizzazione) e CENELEC (Comitato Europeo di Normalizzazione Elettronica), redatti a livello UE per conto della Commissione. La marcatura CE, obbligatoria per molti prodotti, è prova di conformità. Cosa importante: la Commissione Europea può prendere precauzioni qualora le direttive sulla sicurezza di prodotto fossero infrante.

In linea di principio, i fabbricanti di prodotti difettosi saranno ritenuti responsabili in tutti i tribunali del mondo. Questo, anche nel caso in cui essi siano solo fornitori e il loro prodotto non sia da esportazione. In quest'ultimo caso, si applica la normativa nazionale sulla responsabilità legata alle caratteristiche del prodotto. Pertanto, il principio

che vale ovunque è: "la sicurezza di prodotto è la migliore garanzia".

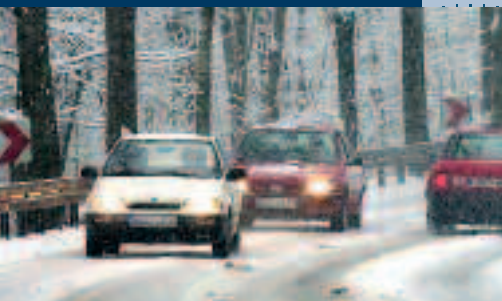
Le leggi nazionali per la licenza, la certificazione e la marcatura delle merci sono invece un ostacolo sulla via dell'armonizzazione. A questo proposito, TÜV e altri fornitori di servizi di certificazione offrono il know how per quei produttori che intendono esportare.

La normativa internazionale in fatto di responsabilità legata al prodotto è stata considerevolmente armonizzata in UE a cominciare dal 1985. Tale normativa è adottata in campo comunitario e serve da esempio ad altri paesi come il Giappone, l'Australia, Brasile, Russia e Cina. Gli elementi principali di tale norma sono due: la responsabilità del produttore indipendentemente da chi sia colpevole e il rovesciamento dell'onere della prova. In altre parole, il fabbricante deve dimostrare che il suo prodotto era sicuro al momento della messa in commercio.

Si possono intraprendere azioni legali contro produttori, fornitori, importatori e contro i commercianti, se questi ultimi non fanno il nome del fabbricante. Sono serviti da esempio i casi di indennizzo in America, i famosi "risarcimenti punitivi". Sono state intraprese azioni legali da parte di intere categorie di consumatori e gli indennizzi stabiliti per i querelanti sono stati giganteschi, di centinaia di milioni. ■



in breve



Su ghiaccio e neve, fate particolare attenzione alla guida!

La prudenza per chi guida nella stagione invernale, comincia col mettere i pneumatici adatti. Guidare su neve e ghiaccio con i pneumatici estivi comporta quantomeno una riduzione sulla copertura assicurativa. Ma anche se la macchina è perfettamente preparata per affrontare l'inverno, tutto dipende dal guidatore, secondo Johann Meyer di TÜV Verkehr und Fahrzeug. E continua: "Sul ghiaccio ci vuole di più a frenare, quindi bisogna prevedere più spazio fra la propria macchina e quella di fronte. Bisogna anche essere preparati per qualsiasi sorpresa". Zone particolarmente rischiose sono i boschi, i ponti e i tratti coperti da alberi e alberelli, dove l'ombra e il vento favoriscono la formazione del ghiaccio. Sulle strade ghiacciate è buona norma evitare movimenti improvvisi e i pedali devono essere usati con attenzione. Se la macchina comincia a slittare, è consigliabile disinnescare la frizione e muovere delicatamente il volante. Importante: se è stato usato del sale per sciogliere il ghiaccio della strada, sappiate che questo si accumula sui rivestimenti dei freni e dei dischi, inficiandone l'efficacia. Il solo modo per prevenire che ciò accada, è frenare delicatamente. Altra cosa da ricordare, specialmente in inverno: i moderni sistemi tipo ABS, ESP o 4x4 sono pensati per aumentare la sicurezza, non la velocità!

 johann.meyer@tuev-sued.de

Un sistema finanziario per l'intero TÜV

La divisione finanziaria di TÜV Holding a Monaco funziona come una banca interna. I suoi "clienti" sono le succursali del gruppo nel mondo.

Dal quartier generale del gruppo, un piccolo team di esperti finanziari tiene sotto stretto controllo i fondi. Per Markus Bauml e il suo staff, la gestione del cash flow, delle valute e del capitale societario è parte della routine quotidiana, così come il finanziamento dell'acquisto di stock. "Noi operiamo su tutto il gruppo e solleviamo le nostre succursali dall'onere di alcune transazioni finanziarie molto complesse", ci dice Bauml, spiegando i principali benefici del suo modello: "le nostre filiali nazionali ed estere possono così concentrarsi sui servizi per i loro clienti".

Conti, tassi e capitale societario

Il cosiddetto "cash management" comprende più di 120 conti sociali che appartengono alle 35 filiali tedesche; tutti i pagamenti sono autorizzati e la liquidità è sottoscritta da qui. Questo significa che tutte le filiali hanno sempre la stessa quantità di denaro sui loro conti: zero. Dato che una holding può usare la liquidità complessiva del capitale, ottiene condizioni migliori e quindi aumenta la rendita patrimoniale del gruppo. Inoltre, la sede fornisce alle filiali capitali d'investimento sotto forma di prestiti a lungo termine a condizioni vantaggiose, o sotto forma di aumento di capitale. Il gruppo finanziario cura il ritorno di capitale. Se i prestiti sono in valuta straniera, la divisione finanziaria sottoscrive un rischio di cambio per la holding. Lo stesso dicasi per i servizi che le filiali straniere fatturano in valuta estera. Infine, la divisione si avvale di un sistema

completo di resoconto per controllare le risorse utilizzate da TÜV SUD per assicurare i fondi pensione. "Siamo molto aggiornati in termini di gestione finanziaria", sintetizza Markus Bauml, "operiamo come una moderna società internazionale". ■

contatto

MARKUS BÄUML

Divisione Finanziaria TÜV SUD

-  +49 89 5791-1360
-  +49 89 5791-1460
-  markus.baeuml@tuev-sued.de
-  www.tuev-sued.de



Internazionale news

Certificazione CCC (China Compulsory Certification) obbligatoria per il mercato cinese



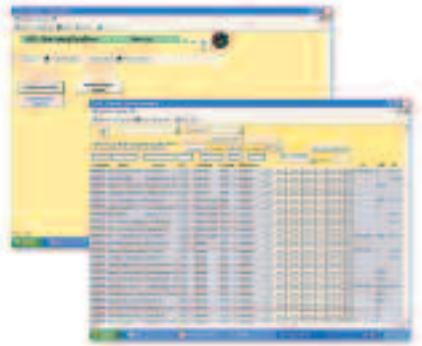
Dal 1° agosto 2003 è obbligatorio, su quasi tutti i prodotti elettrici ed elettronici, un nuovo certificato di collaudo: il marchio "China Compulsory Certification" (CCC) che impone un'ispezione di prodotto in Cina. Ogni anno un revisore accreditato presso il CNCA, ente di accreditamento cinese, effettua un'ispezione presso le fabbriche produttrici.

Il nuovo marchio CCC sostituisce i vecchi marchi "Great Wall" e CCIB che portavano a doppie certificazioni costose in termini di tempo e denaro. Per il nuovo marchio CCC sono state stabilite regolamentazioni tecniche, parametri e procedure di applicazione uniformi. TÜV Product Service aiuta i produttori a ottenere il nuovo marchio per il mercato cinese.

icmservice@tuvps.com

Database per il Customer Care

"Conosciamo molto bene i nostri clienti", sostiene il Dr. Jochen Zoller, Direttore Generale di Vitacert. "Con il semplice click di un tasto possiamo conoscere la loro identità, le loro esi-



genze ed eventuali problemi". Questo grazie al nuovo sistema di Customer Relationship Management (CRM) usato da Vitacert. Lanciato nel luglio 2002, fornisce tutte le informazioni principali sul cliente e consente di fidelizzarlo. "Abbiamo sviluppato un sistema già esistente sulla base dei nostri specifici parametri e adesso possiamo dirci soddisfatti di questo meccanismo per controllare il trend del business" dice il Dr. Zoller. Il libro ordini è infatti molto preciso da quando è stato introdotto questo sistema. I dettagli dei dati raccolti dal sistema CRM includono i contatti avuti con il cliente come mail, telefonate e visite ai siti web, più le risposte fornite. TÜV Vitacert è stata fondata nel 2001 da TÜV SUD e TUMTech e, da allora, ha acquisito prestigio fra produttori, rivenditori e tutti gli addetti ai lavori del settore food come ente indipendente per la certificazione alimentare.

jochen.zoller@vitacert.de



Consiglio Tecnico di Controllo a TÜV SÜD

Controllare i nuovi sviluppi all'esterno, passare le informazioni all'interno mantenendo l'indipendenza: il Consiglio di Certificazione e di Controllo del Gruppo TÜV SUD ha una funzione molto importante. In quanto "Consiglio di Controllo" controlla, appunto, le attività interne e internazionali di 45 centri di certificazione TÜV SUD. I membri del Consiglio, attualmente 5, rappresentano consumatore, enti pubblici e esponenti di industria, ricerca e sviluppo. La parteci-

pazione di gruppi societari è prevista dagli standard internazionali della serie EN 45000 e ISO 17000, che stabiliscono i requisiti di imparzialità e neutralità dei centri di certificazione. La ragione di ciò è l'enorme importanza della certificazione di prodotto, dei sistemi di gestione e del personale sia per l'industria che per i consumatori. Il Consiglio di Controllo del Gruppo TÜV SUD (a sinistra) si è recentemente riunito per la sua 25ª seduta. Tra gli argomenti all'ordine del giorno, la nuova legge sulla sicurezza degli impianti e di prodotto (v. pagine 4-11).

christian.priller@tuev-sued.de

alfred.nagel@tuev-sued.de

Banco mobile di misurazione acustica per il collaudo dei pneumatici

Un pneumatico fa troppo rumore sulla strada? Produce rumori diversi su superfici diverse? Le considerazioni che i fabbricanti di pneumatici devono fare sono molte. Oggi TÜV Automotive fornisce, come supporto, un banco mobile di misurazione acustica per il collaudo di pneumatici su una BMW serie 5 con motore M3. Aachen Institute of Motor Transport e BMW sono partner in questa iniziativa.

Il rumore prodotto dal motore, dal cambio e dai meccanismi di guida, è in gran parte assorbito da una capsula posta all'interno del mezzo di misurazione e, pertanto, il rumore dei pneumatici può essere misurato molto precisamente e in varie condizioni.

christoph.wibmer@tuev-sued.de





Pneumatici: è tempo di collaudi.

In breve

Nuovi standard per i produttori di dispositivi medicali

Il nuovo standard europeo per la compatibilità elettromagnetica dei dispositivi medicali, EN 60601-1-2:2001, è entrato in vigore il 1 novembre 2003. TÜV Product Service offre, ai produttori di tali dispositivi, assistenza specifica riguardo ai cambiamenti e i ai parametri da adottare al sito www.tuev-sued.de/mednews.

 harald.buchwald@mikes-germany.de

Gruppo per "l'acqua prodotta"

La TÜV National Engineering Laboratory (NEL) di Glasgow ha formato un gruppo di studio sull'"acqua prodotta". Lo scopo è supportare i membri del laboratorio con mezzi legali e tecnici. All'iniziativa hanno già aderito 10 membri e questa è appoggiata dal DTI (Department of Technology Information) e dalla Scottish Enterprise. Per "acqua prodotta" si intende un sottoprodotto dell'olio minerale e del gas naturale.

 mhughes@nel.uk

Nuove regolamentazioni UE per l'uso dei tessuti animali nei prodotti medicali

Dal 1 aprile 2004, i fabbricanti di prodotti medicali che usano tessuti animali di bovino, pecora, capra, cervo, alce, gatto o visone, saranno soggetti ai nuovi requisiti previsti dalla direttiva 2003/32/EU. Quindi le nuove richieste di certificazione che perverranno dovranno basarsi su questi requisiti, mentre le vecchie dovranno essere valutate nuovamente, altrimenti non saranno più valide, a partire dal 30 settembre 2004.

 hans.rudorf@tuev-sued.de

Che ruolo hanno le gomme negli incidenti?

La Commissione Europea affida a TÜV SÜD uno studio per conto di EURA (European Urban Research Association).

Anche per il più coscienzioso dei guidatori, una volta controllata la profondità del battistrada, la pressione dell'aria e lo stato generale delle gomme, la questione è chiusa. E, secondo la UE, questo è il massimo che ci possiamo aspettare da questa categoria di consumatori. Adesso, uno studio EURA, che prende in considerazione i pneumatici e tutti gli aspetti ad essi relativi, dovrà esaminare che impatto hanno le gomme sulla sicurezza del traffico e del veicolo e come, da qui, ci sia la base scientifica per una nuova legislazione.

La Commissione UE ha affidato questo studio al Centro di collaudo gomme di TÜV Automotive GmbH di Monaco. Il Direttore del Centro, Walter Reithmaier e il suo staff hanno innanzitutto avuto un approccio statistico e hanno analizzato gli incidenti. Quanti incidenti possono essere ricondotti a gomme difettose, inadatte o montate scorrettamente? Che differenze esistono fra i diversi paesi europei, vista la diversità di criteri di approvazione esistente nonostante il traffico senza frontiere?

Le gomme sono il collegamento tra la tecnologia e la strada

Gli esperti TÜV hanno inoltre studiato i requisiti attuali e futuri per i pneumatici. L'industria continua a sviluppare telai e tecnologie di guida sempre nuovi e le auto diventano sempre più veloci e pesanti. Tuttavia, anche la migliore tecnologia di sicurezza è di pochissima utilità se il trasferimento di forza dalla strada alla ruota, e quindi al veicolo, non soddisfa le aspettative. Ecco perché, secon-



do questo studio, oltre alle corrette condizioni operative, è necessaria, ai fini della sicurezza, una perfetta combinazione fra pneumatici e auto. Walter Reithmaier sostiene infatti: "I dati raccolti e i risultati scientifici prodotti indicano che la Commissione UE può procedere a una nuova legislazione basata su dati scientifici e orientata al consumatore. ■"

contatto


Walter Reithmaier
TÜV Automotive GmbH
Centro di collaudo pneumatici

 +49 89 5190-3453

 +49 89 5190-3557

 [walter.reithmaier@](mailto:walter.reithmaier@tuev-sued.de)

tuev-sued.de

 www.tuev-sued.de



TÜV SÜD ad Amburgo

Il Centro di Controllo Tecnico diventa privato

TÜV SÜD Verkehr und Fahrzeug dall'inizio di quest'anno ha in gestione il Centro di controllo tecnico di Amburgo, precedentemente gestito dallo Stato. L'idea è nuova, il team provato e testato: TÜV SUD ha convinto il Senato e, grazie alle sue credenziali, adesso offre agli addetti prospettive interessanti.

Amburgo era l'ultima città in Germania dove lo Stato ancora gestiva il "Centro di Controllo tecnico per gli autoveicoli". La città ha ora seguito l'esempio del resto del paese e ha privatizzato il centro, come parte delle riforme strutturali. Il nuovo partner dei quattro centri TÜV, a nord e sud dell'Elba, è TÜV SUD. "Abbiamo presentato una buona proposta grazie alla notevole esperienza nel settore degli appalti," ci spiega Horst Schneider, Direttore Generale di TÜV Verkehr und Fahrzeug. Gli incarichi principali del Centro sono i driving test (collaudo di guida) e le valutazioni sui veicoli richieste per immatricolare le auto di importazione, ferme da tempo.

"Ci troviamo a correre testa a testa con i nostri concorrenti grazie ai nostri servizi", commenta orgoglioso Horst Schneider, convinto del successo della sua struttura.

"Il nostro scopo è diventare un partner competente nel Nord della Germania attraverso la sede di Amburgo". TÜV Hanse intende sviluppare ulteriormente i servizi provati e testati e aggiungerne di nuovi. Mantenendo lo stesso staff, sempre secondo Schneider: "siamo in grado di offrire ai nostri tecnici un lavoro sicuro, buone condizioni generali e un supporto completo da parte di tutte le nostre divisioni; i nostri clienti avranno una vastissima gamma di servizi a prezzi competitivi e un servizio on-site". ■



Alla firma del contratto: il Sig. Dirk Nockemann, membro del Senato di Amburgo, il Dr. Commichau, notaio e il Dr. Peter Hupger, CEO TÜV Sueddeutschland Holding AG.

contatto

HORST SCHNEIDER

Portavoce del Consiglio Direttivo
TÜV Verkehr und Fahrzeug GmbH

+49 89 5791-1313

+49 89 5791-2381

horst.schneider@
tuev-sued.de

www.tuev-sued.de



ROBERTO MAJOCCHI
Amministratore Delegato
TÜV Italia

Le strade del futuro

In questo numero di TÜV Journal parliamo dei crash test per le barriere stradali e della scienza dell'imballaggio. Problemi che riguardano tutti, sui quali TÜV Italia offre alle imprese il supporto delle sue strutture di collaudo e delle sue competenze specialistiche. Un approfondimento importante anche sul progetto di Certificazione Integrata di RFI.

Nello scorso numero di TÜV Journal abbiamo trattato ampiamente un argomento di grande interesse generale come la formazione, questione che tocca tutte le imprese e tutte le persone impegnate nel mondo del lavoro.

Stavolta le nostre pagine dedicate come di consueto alle imprese italiane spaziano su diversi argomenti. Da un lato ci sono le pagine dedicate al progetto di certificazione del Sistema Integrato di Gestione della Sicurezza di Rete Ferroviaria Italiana: una grande azienda, responsabile di una grande rete infrastrutturale del nostro Paese, che ha scelto un approccio unitario alle questioni della qualità e della sicurezza della rete, dei lavoratori, dell'ambiente, un approccio moderno e consapevole che coinvolge in modo diffuso le strutture, il management e il personale; dall'altro lato abbiamo scelto due argomenti molto più specifici, che dal nostro punto di vista rappresentano due nicchie di mercato: le prove di laboratorio sugli imballaggi e i crash test sulle barriere stradali. In realtà, anche questi due argomenti vanno a toccare problematiche che riguardano tutti noi come persone – la sicurezza stradale – o tutte le imprese manifatturiere (è il caso dell'imballaggio) le quali, in un modo o nell'altro, devono affrontare il problema del trasporto, dello stoccaggio, della presentazione al pubblico delle merci con il supporto di imballaggi sicuri, economici, ecocompatibili e che sono in molti casi parte integrante dell'immagine del prodotto e dell'azienda, e quindi strumenti fondamentali per le strategie di marketing.

Assieme a un'impresa che rappresenta una delle punte di diamante del design italiano nel mondo come B&B

Italia, e ad una istituzione come l'Istituto Italiano per l'Imballaggio, siamo quindi andati a vedere a cosa serve e a che punto è lo sviluppo della scienza del packaging nel nostro paese. Uno sviluppo che ha camminato di pari passo con la modernizzazione dell'Italia, uno sviluppo che il nostro gruppo accompagna con i suoi tecnici e con il suo avanzatissimo laboratorio di test per la progettazione e la verifica degli imballaggi per qualsiasi tipo di merce.

Nelle altre pagine dedicate al mercato italiano abbiamo cercato di raccontare in che modo il gruppo Marcegaglia sta affrontando la sfida del rilancio di un'ex impresa pubblica del gruppo Iri, la Morteo, che fabbrica barriere stradali. Viviamo in un'era nella quale l'accento sulla sicurezza è diventato ormai un pilastro fondamentale nel mercato delle auto, dei mezzi pesanti e perfino delle motociclette. Eppure, quello dell'evoluzione dei guard-rail dai vecchi "muri" di metallo alle moderne barriere elastiche in grado di assorbire gli urti deformandosi e quindi riducendo i danni per gli occupanti dei veicoli, è un aspetto della sicurezza stradale un po' misconosciuto. Quando la nuova gestione della Morteo, per allargare le sue prospettive di mercato, ha avuto bisogno di consolidare la sua capacità di engineering, il suo lavoro di ricerca e sviluppo, i dirigenti dell'azienda si sono affidati a TÜV Italia, che con la pista di collaudo in Germania e con le sue competenze specialistiche, è diventato un partner fondamentale per i test sulla sicurezza e – indirettamente – per il lavoro di ottimizzazione dei costi del prodotto.

Buona lettura.

contatto

TÜV ITALIA

-  ++39 02 660531
-  ++39 02 66012802
-  info@tuv.it
-  www.tuv.it

L'imballaggio, una scienza per l'impresa

Ha da poco passato i cinquant'anni ma non li dimostra: l'Istituto italiano Imballaggio, nato nel 1953 a Padova per iniziativa della locale Camera di Commercio, dell'Ente Fiera e dell'Ente Magazzini cittadino, vanta circa 330 associati fra produttori di imballaggi (circa 200), utilizzatori, associazioni di categoria e fornitori di servizi per l'imballaggio. Tra questi, Tüv Italia che nel suo laboratorio di Scarmagno conduce test di fragilità e trasportabilità. "L'imballaggio – racconta Marco Sachet, direttore dell'Istituto – riguarda 450mila imprese manifatturiere italiane, anche le meno coinvolte nel settore utilizzano come minimo un imballaggio da trasporto e movimentazione: oggi perfino i motoscafi *off-shore* vengono venduti "imballati", con un film termoretraibile che li protegge durante i trasporti su strada". L'Istituto Italiano Imballaggio si occupa di informare chi, nelle aziende, si occupa di questi temi, sull'evoluzione delle tecnologie e delle normative in materia, e di formare le conoscenze tecniche necessarie allo sviluppo del packaging nel mondo delle imprese. "La crescente importanza dell'imballaggio – spiega Sachet – è una naturale conseguenza dell'evoluzione da una società prettamente agricola, con i prodotti sfusi a diffusione locale, a una società agroindustriale, con una più vasta offerta di merci disponibili ovunque, da Bolzano alla Sicilia. Non è un caso che sia il settore *food & beverage* a rappresentare la più grossa fetta (il 60%) del mercato degli imballaggi".

Ne ha fatta di strada, il packaging italiano, da quel pionieristico '53. Il boom economico era ancora di là da venire, era un'epoca di grandi speranze per il futuro dell'economia italiana, e l'imballaggio era un contenitore di metallo, vetro, legno o cartone con un solo compito: garantire l'integrità del prodotto durante lo stoccaggio e il trasporto. Ha fatto strada soprattutto nella consapevolezza delle imprese. Ormai è uno strumento del marketing, territorio di caccia dei creativi che devono conquistare i consumatori con il fascino della confezione, ma è anche campo d'azione per ingegneri, progettisti, studiosi dei materiali. Un imballaggio fatto bene, infatti, resiste agli urti e alle vibrazioni del trasporto, conserva senza alterazioni il prodotto anche per lunghi periodi (problema delicatissimo per cibo e bevande), il tutto senza sprechi di materiali, per

razionalizzare al massimo i costi. E per razionalizzare i costi, senza rischi per le merci imballate, sempre più aziende progettano l'imballaggio e si affidano ai test di laboratorio condotti da un ente accreditato come TÜV Italia. "Con le nostre apparecchiature – dice Carlo Patrignani, responsabile TÜV Italia PS Tec delle prove sugli imballaggi – facciamo prove sia sui prodotti, per progettare gli imballaggi, sia sui prodotti già imballati per verificare le qualità dell'imballaggio realizzato. Svolgiamo prove su tipologie molto differenziate di prodotti, dai microcomponenti elettronici agli elettrodomestici, dalla componentistica per auto agli imballaggi speciali per prodotti in riparazione. Misuriamo la resistenza delle merci imballate agli urti, alle cadute, alla compressione e soprattutto alle vibrazioni che si possono determinare durante il trasporto e la movimentazione delle merci: ad esempio riproduciamo le risonanze che si creano su un Tir che percorre un fondo stradale irregolare, quando una piccola vibrazione invece di smorzarsi si amplifica creando le cosiddette armoniche". Ma per chi progetta un imballaggio oggi c'è una variabile (e un costo) in più: le norme sulla protezione dell'ambiente impongono regole sempre più severe sullo smaltimento dei rifiuti. "Recentemente – precisa ancora Sachet – una nuova direttiva europea sul packaging ha elevato gli obiettivi di recupero dei rifiuti di imballaggio che anche il nostro Paese dovrà perseguire. In pratica sempre meno imballaggi potranno andare in discarica e dovranno perciò essere riciclati, recuperati energeticamente o avviati al compostaggio. La direttiva ribadisce l'obbligo che gli imballaggi siano i più leggeri possibile e i meno voluminosi in rapporto alla loro funzione, che non contengano metalli pesanti oltre il limite consentito e altre sostanze pericolose per l'ecosistema, che siano effettivamente riutilizzabili o riciclabili o recuperabili energeticamente o compostabili". E il futuro? E' l'imballaggio "intelligente": ad esempio imballaggi per alimenti che assorbono l'ossigeno e rilascino anidride carbonica, per evitare l'ossidazione dei cibi. "Soluzioni costose – conclude Sachet – ma non irrealizzabili: già esistono materiali a doppia azione, basti pensare al *gore-tex* di certi indumenti, impermeabile alle gocce d'acqua ma traspirante per il vapore del corpo umano. Insomma, il futuro è meno lontano di quanto si pensi". ■

profilo



MARCO SACHET

Dal '92 è Direttore dell'Istituto Italiano Imballaggio, l'Associazione nazionale che rappresenta il punto di incontro delle Aziende produttrici e utilizzatrici di imballaggi. E' inoltre Amministratore Delegato della società Istituto Italiano Imballaggio Servizi Srl.

contatto

CARLO PATRIGNANI

TÜV Italia

Divisione PS-Tec

☎ ++39 0125 636961

☎ ++39 0125 636969

✉ carlo.patrignani@tuv.it

Una questione di immagine



B&B Italia esporta ed imballa lo stile italiano in tutto il mondo

? Magistretti, lei è responsabile in B&B Italia dell'ingegneria e dell'industrializzazione dei prodotti. I vostri prodotti di design sono da quasi 40 anni ambasciatori dello stile italiano in tutto il mondo. A parte l'Italia, quali sono i mercati nei quali B&B Italia riscuote maggiore successo?

! B&B ITALIA ha scelto fin dalle sue origini di seguire due criteri chiari nella scelta di prodotto: l'innovazione formale e l'innovazione tecnologica. Queste due anime sono ben radicate nella filosofia aziendale ed hanno permesso di raccogliere con successo le sfide lanciate dal mutato contesto competitivo. Designers esterni all'azienda, apprezzati ed operanti attivamente in campo internazionale, permettono a B&B ITALIA di non presentarsi con proposte "regionali" ad un mercato ormai globale. Il nostro impegno è quello di offrire prodotti allineati agli standard internazionali per affidabilità industriale con il valore aggiunto del design e della sapienza produttiva "made in Italy". L'Italia permane un'area importante all'interno dello scenario europeo ma l'organizzazione distributiva negli anni si è strutturata in ottica mondiale ed oggi i mercati principali sono diventati l'Europa e il Nord America. Anche il Far East-Pacifico sta crescendo in modo interessante. A riprova dell'investimento su questi mercati c'è l'apertura dei primi store (monomarca B&B) a New York, Seattle, Washington, Köln, Hannover, Atene, Londra, Milano, Rotterdam, Seoul, Osaka, Tokyo.

? Divani, poltrone, complementi d'arredo di B&B hanno una immagine molto sofisticata. Un imballaggio che garantisca l'integrità del prodotto per voi significa difendere la vostra immagine...

! Parlando di aziende "di design" spesso si associa al termine "immagine" un contesto fatto di paillettes, riflettori e carta patinata. Non dimentichiamo che, se l'immagine sofisticata del singolo prodotto è importan-

te, in un contesto internazionale è fondamentale l'immagine di marca. Questa non la si costruisce episodicamente ma è il frutto di un lavoro costante e capillare svolto da tutta l'organizzazione aziendale, a tutti i livelli. Il nucleo centrale della domanda mi permette di sviluppare meglio questo concetto. L'imballaggio del prodotto spesso non arriva nemmeno alla visibilità del consumatore finale in quanto il nostro non è un prodotto da banco, eppure durante lo sviluppo del progetto non ci dimentichiamo mai che il consumatore acquista un "prodotto imballato" e, in molti casi, un prodotto disassemblato. L'impegno assunto con il cliente all'atto dell'acquisto è assolto solo quando il prodotto è installato a casa del consumatore finale. Se questi si ritrova un prodotto non allineato ai requisiti che lo hanno fatto preferire, non dobbiamo più parlare di perdita di immagine, ma di perdita di credibilità, molto più difficile da costruire e consolidare nel tempo.

? Avete scelto Tüv Italia per le prove di laboratorio. Come vengono testati i vostri imballaggi?

! Secondo i dettami consolidati in anni di esperienza e dal 1997, anno della certificazione del nostro sistema di qualità aziendale, riassunti in processi codificati secondo le norme ISO 9001, tutti i prodotti prima di essere immessi sul mercato seguono un percorso accurato di validazione. Tale percorso prevede l'esecuzione (presso laboratori interni e/o laboratori esterni accreditati) di numerosi test sia sui singoli componenti (tessuti, pelli, trattamenti superficiali...) sia sui prodotti finiti. Relativamente ai prodotti testiamo, seguendo normative internazionali, la sicurezza, la resistenza, la durabilità nonché, da qualche anno, la trasportabilità. In TÜV Italia abbiamo trovato non solo un laboratorio qualificato ma soprattutto un gruppo di professionisti competenti in materia di fragilità e trasportabilità. Con loro ed altri consulenti abbiamo analizzato la complessa filiera distributiva →



**B&B
ITALIA**

profilo



CARLO MAGISTRETTI

Dirigente presso B&B ITALIA spa, ha la responsabilità dell'ingegneria e dell'industrializzazione dei prodotti. In aggiunta ai progetti di prodotto, promuove e coordina progetti di innovazione tecnologica e dei processi produttivi. Dal 1998 collabora con il Politecnico di Milano, Facoltà di Ingegneria e Facoltà di Disegno Industriale, quale docente per corsi relativi a materiali, tecnologie ed innovazione nella progettazione.



che porta il nostro prodotto, fabbricato in Italia, fino alle destinazioni più remote. Abbiamo selezionato e messo a regime un impianto di prove di validazione del prodotto imballato che attinge sia da norme EN che da norme ASTM e ricalca i severi capitoli di qualificate aziende di distribuzione. Tra le prove ricordo quelle di vibrazione, di caduta, di ribaltamento ed altre, scelte ad hoc per riprodurre le tipiche sollecitazioni alle quali i nostri prodotti vengono sottoposti durante il trasporto ed i trasbordi nei *transit point*.

se dai risparmi indotti sull'intera filiera: dal fine linea al trasporto alla distribuzione fino allo smaltimento. Pochi materiali qualificati permettono di bilanciare il maggior costo di questi coi risparmi desumibili da riduzione dei tempi di imballaggio, maggiore facilità di *handling*, riduzione dei danni di trasporto.

? Le nuove tecniche di progettazione di imballaggi hanno dimostrato che può essere più conveniente modificare un prodotto per renderlo resi-

“Imballi standardizzati per ogni destinazione”

? La progettazione tecnica di un imballaggio difende l'integrità dei prodotti ma riduce anche i costi di trasporto e di smaltimento dei rifiuti. Si può quantificare il risparmio che si ottiene ottimizzando l'imballaggio?

L'esperienza maturata ci ha insegnato a ragionare sempre in ottica di filiera. Non esiste un'unica soluzione al problema di proteggere il prodotto durante trasporto e consegna. E' importante ricercare soluzioni capaci di bilanciare costi e prestazioni, protezione senza *overpacking*. Noi abbiamo scelto la strada della standardizzazione dell'imballaggio per cui, che un divano o un tavolo di cristallo escano da Novedrate per essere consegnati a Milano oppure vadano in Australia o negli Stati Uniti, non vi è differenza. Per non eccedere, cioè sprecare i materiali di protezione selezioniamo e formiamo i trasportatori ai quali affidiamo i nostri prodotti. Abbiamo diffuso questionari per raccogliere "umori" ed istruzioni operative puntuali per sensibilizzare ai vari livelli della catena distributiva. L'importante è monitorare costantemente il processo sia per intercettare segnali di disequilibrio che per cogliere i margini di possibile miglioramento. Oltre al lavoro di filiera abbiamo avviato progetti di revisione dei metodi di imballo nel 2003 per lo stabilimento di Novedrate, deputato alla fabbricazione dei mobili imbottiti, e nel 2004 anche per la fabbrica di Ascoli Piceno in cui si producono i sistemi di arredo a pannelli e per lo stabilimento di Misinto in cui fabbrichiamo i prodotti in legno. Questi progetti si prefiggono di rianalizzare il grado di protezione offerto dall'imballaggio - per questo sono un indicatore insostituibile i test di prova - nonchè di migliorare i metodi di imballo cercando di sanare eventuali situazioni sottostandard attingendo le risor-

stente alle sollecitazioni eccezionali che può subire durante il trasporto, piuttosto che sprecare denaro per un imballo a prova di bomba. Le informazioni che ricavate dalle prove strumentali sugli imballaggi vengono utilizzate anche dai vostri progettisti?

L'Le soluzioni tecniche messe a punto dipendono ovviamente dalle specificità dei prodotti: un conto è ragionare di come imballare un divano di 3 metri cubi che pesa 100 Kg. ma non è intrinsecamente fragile, altro conto è proteggere un'anta laccata lucida o magari in vetro di piccole dimensioni che pesa 4 o 5 Kg. e nei frequenti *transit point* può facilmente cadere da 80 - 100 cm. Affinando la sensibilità sul prodotto imballato, in alcuni casi abbiamo preferito scomporre piuttosto che assemblare differenti elementi proprio in relazione alle prove di fragilità e trasportabilità. Non cerchiamo mai un imballo indistruttibile. Preferiamo ricercare un'equilibrata soluzione di compromesso, proteggere il prodotto rispetto alle sollecitazioni probabili e, nel caso rinforzarne o proteggerne alcune parti più sensibili. E' scellerato ricercare la protezione verso comportamenti poco probabili. Ritengo che stia maturando anche la capacità di giudizio dell'acquirente B&B ITALIA. Se ben informato, il cliente ha tutte le ragioni di irritarsi quando riscontra inadeguatezze evidenti (nel prodotto o nel suo imballaggio) ma parimenti ha pieno titolo per giudicare negativamente i casi di evidente *overquality* e *overpacking* conscio del fatto di aver pagato non solo il prodotto ma anche gli sprechi. Far crescere l'immagine di marca comporta coltivare anche queste attenzioni che partono dal rispetto per chi ha ritenuto di preferire un prodotto B&B ITALIA. ■

Italia news



Certificata Toyota Motor Italia

Lo scorso 27 gennaio l'ing. Nico Mastrorillo, direttore certificazione TÜV Italia, ha consegnato a Mr. Norio Kitamura, Presidente di TMI, il certificato ISO14001 per le attività svolte presso la sede romana della prestigiosa casa automobilistica giapponese. L'attenzione all'ambiente, e la coscienza del proprio ruolo all'interno della società, fanno parte da sempre del DNA di Toyota. La certificazione ambientale della sede di Roma si aggiunge alle certificazioni ISO 14001 ottenute dalle altre strutture europee a partire dal Centro Direzionale Toyota Motor Europe di Bruxelles, conseguita nel 2001, a cui successivamente si sono aggiunte la certificazione delle fabbriche europee, e quindi quelle dei vari distributori nazionali come Toyota Motor Italia. Nel suo discorso in occasione della consegna del certificato, Mr. Kitamura ha sottolineato come Toyota sia convinta che non ci può essere futuro per l'industria automobilistica senza lo sviluppo di una tecnologia a favore dell'ambiente, e proprio in questo contesto si pone la rivoluzionaria tecnologia "Hybrid Synergy Drive" di cui è dotata la nuova Prius, che rappresenta un'efficacissima strada per abbattere drasticamente le emissioni inquinanti prodotte normalmente dalle auto.

SIMONA DARO'

+39 02 66053229
+39 02 66016547
simona.daro@tuv.it

La Certificazione ATEX (94/9/CE e 1999/92/CE)

Dal novembre 2003 TÜV Italia ha iniziato a consegnare i primi certificati secondo ATEX, la direttiva, o meglio le direttive, relative alla prevenzione dai rischi di esplosione in fabbrica.

Esse rappresentano uno strumento fondamentale della strategia d'impresa; i grandi incidenti del passato hanno dimostrato che le esplosioni erano da imputare a negligenze di diversa natura, ma oggi gli imprenditori moderni, consapevoli del loro ruolo e delle loro responsabilità, sono tenuti a prevenirli con tutti gli strumenti a disposizione e ATEX, oggi, è lo strumento fondamentale per perseguire questo obiettivo.

TÜV Italia, attraverso un programma strutturato a seconda delle diverse applicabilità, grazie agli accreditamenti / notifiche acquisite dal gruppo a livello europeo, offre un approccio corretto ed organizzato per tutti gli adempimenti previsti dalle Direttive ATEX, dei quali sintetizziamo i requisiti fondamentali.

■ Sono principalmente rivolte a costruttori, installatori e datori di lavoro e stabiliscono i requisiti tecnici applicabili ad apparecchi e sistemi di protezione destinati ad essere impiegati in ambienti con potenziale pericolo di esplosione.

■ Definiscono inoltre le responsabilità del costruttore, nonché gli obblighi del datore di lavoro, introducendo le prescrizioni minime tendenti a garantire un maggiore livello di sicurezza e di salute dei lavoratori che possono essere esposti al rischio di atmosfere esplosive.

■ Denominate ATEX dal francese "ATmosphere EXplosible", interessano tipologie di prodotti ed attrezzature sorprendentemente ampie, che includono, potenzialmente, apparecchi utilizzati negli impianti petrolchimici, miniere, mulini per la produzione di farine, ed altre aree nelle quali sia potenzialmente presente atmosfera con pericolo di esplosione.

La Direttiva 94/9/CE
"ATEX 95"



e la Direttiva 1999/92/CE
"ATEX 137"

Direttiva sociale



PAOLO MARCONE

+39 02 66053251
+39 02 66053316
paolo.marcone@tuv.it





Sicurezza stradale: il ritorno dei

In questa pagina: due immagini dei crash test per le barriere stradali effettuati con il sistema ECV brevettato da TÜV. Nella pagina accanto: una linea di produzione della Morteo

Le nuove normative esigono barriere stradali più elastiche. L'esperienza della Morteo, gruppo Marcegaglia, che effettua i crash test per i suoi nuovi guard-rail sulla pista di TÜV ad Allach, in Germania

contatto

PASCAL REUSCH

TÜV Italia
Divisione Automotive

++39 02 66053236
++39 02 66013185
pascal.reusch@tuv.it

Sappiamo tutto, ma proprio tutto, su Abs, air-bag, cinture di sicurezza e barre anti-intrusione sulle auto. Da anni ormai i dispositivi di sicurezza sono un fattore decisivo per aggiudicarsi il favore degli automobilisti e fette crescenti del mercato automobilistico. Ma quanto influiscono i sistemi di sicurezza che non appartengono ai veicoli, cioè le barriere stradali, sulla sicurezza di chi viaggia su strada? Cosa è cambiato nella tecnica costruttiva dei guard-rail? Cosa richiedono a una barriera stradale le più recenti norme in materia di sicurezza? Come si verifica il grado di sicurezza offerto da una barriera? A tutte queste domande neanche il più fanatico appassionato tra gli automobilisti saprebbe rispondere. Eppure, in caso di incidente, il tipo di reazione che la barriera stradale oppone all'urto di una macchina o di un camion può essere determinante per salvare la vita delle persone coinvolte.

Per saperne di più abbiamo fatto una visita a Milano, negli uffici direzionali della Marcegaglia S.p.A. La

Morteo è un'azienda ex Iri che il gruppo Marcegaglia (leader in Europa nella trasformazione dell'acciaio: cinquemila dipendenti, tre milioni e mezzo di tonnellate d'acciaio lavorate ogni anno, due miliardi di euro di fatturato) ha rilevato nel 1995 e rilanciato sui mercati di mezzo mondo proprio puntando su ricerca e innovazione in un campo, quello delle barriere stradali in acciaio, che a un profano potrebbe apparire come un settore maturo, antiquato, che non ha più nulla di nuovo da dire. Invece in questo settore l'Italia è all'avanguardia, conta ben sette produttori di barriere stradali, e anche a causa del grande sviluppo del trasporto su gomma nel nostro paese, è uno dei mercati più vivaci e innovativi in Europa. Morteo è partner di Autostrade per l'Italia ma ha intrapreso anche una propria strategia di ricerca che tocca tutti gli aspetti del prodotto: sicurezza, costi, nuovi mercati.

“La sicurezza – spiega Ugo Prini, responsabile estero settore barriere – è naturalmente l'aspetto più significativo, ma il problema di essere concorrenziali anche





dal punto dei vista dei costi non è secondario, per un settore in cui le commesse in tutto il mondo dipendono in massima parte dal denaro pubblico. Anche perché le esigenze cambiano a seconda dei mercati ai quali ci si riferisce: ad esempio, nei mercati di alcuni paesi arabi, i guard-rail sono strumenti per disciplinare il traffico: grandi autostrade nel deserto, enormi spazi vuoti tra una carreggiata e l'altra, le barriere servono a impedire inversioni di marcia inopportune o il parcheggio selvaggio delle auto ai bordi delle strade. In Europa e in Italia invece le normative in materia di sicurezza sono diventate sempre più severe nel corso degli anni". Ma che caratteristiche deve avere una barriera stradale per essere considerata sicura? "Un tempo – dice Laura Parravicini, che segue in azienda il settore degli appalti pub-

brizzazione industriale richiede un passaggio inevitabile: i test. Come si vede dalle immagini che illustrano queste pagine, si tratta di crash test molto simili a quelli che vengono effettuati per misurare la capacità di assorbimento degli urti da parte delle automobili. Morteo effettua le sue prove sul campo prove di TÜV, ad Allach, in Germania, accreditata sia per la norma europea 1317 sia per il Decreto ministeriale italiano 11.06.99. Le prove vengono effettuate con il sistema di lancio brevettato ECV (electronically controlled vehicle) sviluppato e messo a punto da TÜV. Il veicolo di prova è telecomandato, e va quindi "da solo", ricostruendo così una situazione reale, a differenza di altri sistemi meccanici nei quali il veicolo viene trainato da un altro veicolo e poi si muove solo con la forza d'inerzia, costituendo così

guard-rail

blici – delle barriere interessava la capacità di bloccare un veicolo all'interno della carreggiata: per impedire il salto di corsia o lo scavalco fatale di un ponte o di un viadotto. Oggi tutto questo non basta: un veicolo che va a sbattere contro un guard-rail deve incontrare una barriera elastica: l'energia cinetica dell'urto non deve essere scaricata tutta sul mezzo incidentato, ma deve essere assorbita in parte dalla barriera, che si deforma all'impatto. E l'angolo di uscita dall'impatto del veicolo che urta contro una barriera deve essere inferiore all'angolo di entrata: si deve evitare un rimbalzo troppo forte, che può essere molto pericoloso perché fa ripiombare la macchina incidentata nel flusso del traffico. Esiste un'area rettangolare, che la norma definisce "CEN box", all'interno della quale il veicolo deve rimanere dopo l'urto, senza tornare nel mezzo della carreggiata". Se fino a qualche anno fa, quindi, ciò che dava la misura della validità di una barriera era la quantità e la resistenza dell'acciaio impiegato, oggi è decisiva la progettazione delle strutture (pali, distanziatori o assorbitori d'urto, fasce che entrano a contatto con i veicoli all'impatto). Anche per questo i "vecchi" guard-rail stanno riconquistando il terreno perduto dopo l'invasione delle barriere *new jersey* in cemento armato, più rigide. Una progettazione razionale delle strutture consente di aumentare l'elasticità e la deformabilità delle barriere, e contemporaneamente di razionalizzare i costi, utilizzando fasce d'acciaio più leggere. Ma un processo così complicato di progettazione e ingegner-



solo un peso morto. La difficoltà di queste prove (e della realizzazione di barriere che rispondano alle caratteristiche di sicurezza imposte dalle normative) consiste nel fatto che si effettuano con due tipi di veicoli, uno pesante e uno leggero: se la barriera è troppo elastica, non riesce a contenere il veicolo pesante, se è troppo rigida l'impatto del veicolo leggero è troppo forte.

Quali sono le prospettive, quindi, dello sviluppo delle nuove barriere che il gruppo Marcegaglia porta avanti col supporto di TÜV Italia? "Sui mercati extraeuropei - spiega Prini - siamo stati danneggiati dal cambio dell'euro troppo forte rispetto al dollaro, su quelli europei però noi italiani siamo più avanti degli altri, soprattutto per quanto riguarda la sicurezza: tedeschi e francesi, ad esempio, hanno mercati un po' chiusi, dove quello che conta è soprattutto il costo dei prodotti. Per questo motivo spesso hanno barriere più leggere che non reggerebbero il confronto con le nostre, nei crash test. E quando le sostituiscono, scelgono barriere dello stesso tipo di quelle vecchie. Ma saranno i mercati europei ad adeguarsi ai nostri standard. Noi ci contiamo, e lavoriamo per produrre barriere più sicure a costi sempre più bassi". ■



Rete Ferroviaria Italiana: avan



RFI S.p.A.: si concretizza la prima fase di un ambizioso progetto di certificazione integrata.

Il 21 gennaio scorso l'Amministratore Delegato di TÜV Italia R. Majocchi ha consegnato all'Amministratore Delegato di RFI Ing. Moretti 14 certificati di conformità allo standard ISO 9001:2000, rilasciati dall'ente a 13 Unità Territoriali di Manutenzione ed ad una Direzione Compartimentale Movimento, relativi ai sistemi di gestione per la qualità della sicurezza della circolazione dei treni e dell'esercizio ferroviario, sviluppati ed applicati dalle strutture organizzative di RFI che precedentemente sono state coinvolte nella parte operativa del progetto "Certificazione Sistema Integrato Gestione Sicurezza". La realizzazione del **Sistema Integrato di Gestione della Sicurezza (SIGS) della**

Circolazione dei Treni e dell'Esercizio Ferroviario da parte di RFI è affidata ad uno specifico organismo direzionale – Comitato Guida - istituito dall'Amministratore Delegato con C.O. 15/2003. Il Comitato Guida, composto dai responsabili delle Direzioni centrali Strategia, Qualità e Sistemi, Personale e Organizzazione, Manutenzione, Movimento e Tecnica attraverso Gruppi di Lavoro coordinati con risorse territoriali e specialistiche nelle tematiche di riferimento, ha approvato lo sviluppo del progetto che si pone l'obiettivo di costituire un ulteriore strumento di controllo ed indirizzo dei processi di circolazione e manutenzione dell'infrastruttura, integrando in un unico contesto gestionale i

contatto

ALESSIO GALIAZZO

++39 02 66053218

++39 02 66016547

alessio.galiazzo@tuv.it



requisiti della sicurezza del sistema ferroviario, di cui alla vigente Disposizione 13/2001, della sicurezza e della salute dei lavoratori e della tutela dell'ambiente, garantendone quindi un approccio unitario e consapevole a tutti i livelli aziendali. I modelli gestionali di riferimento sono quelli diffusi ed applicati da tutte le realtà industriali: ISO 9001 per la gestione della qualità, OHSAS 18001 per la gestione della sicurezza del lavoro, ISO 14001 per la gestione della sicurezza dell'ambiente.

Per queste applicazioni RFI S.p.A. ha coinvolto circa 5000 risorse per la personalizzazione dei sistemi e ha promosso percorsi formativi dedicati. Per la prima fase di certificazione, relativa al rilascio dei Certificati ISO 9001: 2000, TÜV Italia ha organizzato una task - force dedicata con team di valutazione che ha coinvolto oltre 40 auditors ed esperti, un così cospicuo numero di tecnici in quanto l'ambiente ferroviario specifico di RFI, ed il relativo progetto di certificazione, ha richiesto e richiede, oltre che un aggiornamento anche un forte coordi-

za la certificazione integrata

Le prime applicazioni del SIGS hanno riguardato le seguenti strutture organizzative distribuite lungo la rete:

1. Unità Territoriali (Direzioni Compartmentali Infrastruttura) ISO 9001: Nodo (Torino); Nodo (Milano); Linee (Genova); Nord (Venezia); Bolzano(Verona); Emilia (Bologna); Sud (Firenze); Nord Ovest (Roma); Nodo (Napoli); Bari (Bari); Catania (Palermo)

2. Unità Territoriali (Direzioni Compartmentali Infrastruttura) ISO 9001 + OHSAS 18001: Foligno (Ancona); Nord - Sapri(Reggio Calabria)

3. Direzioni Compartmentali Infrastruttura ISO 9001: Trieste

4. Direzioni Compartmentali Infrastruttura ISO 9001 + OHSAS 18001: Cagliari

5. Direzioni Compartmentali Movimento ISO 9001 + OHSAS 18001: Firenze

namento tecnico al fine di garantire un approccio omogeneo delle attività di certificazione in realtà sparse su tutto il territorio nazionale, dall'Alto Adige, alla Sicilia.

Il 2004 vedrà TÜV Italia impegnato a portare avanti attività certificative in accordo alla OHSAS 18001, per le strutture organizzative per le quali è pianificato tale obiettivo; e a queste si aggiunge l'obiettivo di RFI di coprire con la certificazione integrata (ISO 9001, ISO 14001; OHSAS 18001) tutta la rete entro la fine dell'anno corrente.

TÜV Italia continuerà a confrontarsi con la realtà RFI, con nuovi stimoli e con la precisa volontà di garantire al primo investitore italiano in opere pubbliche un ritorno, partendo da quei valori che da sempre caratterizzano la sua Mission ossia "il raggiungimento dello sviluppo sostenibile, in armonia con l'ambiente e dare al lavoro più sicurezza ed efficienza, migliorando la qualità della vita".



Internazionale news



Battere la concorrenza con la "Qualità del Servizio"

Un buon servizio può rappresentare un vantaggio sulla concorrenza, e non solo nel campo dei servizi. Ma chi decide cos'è un "buon servizio"? Preferibilmente un consulente imparziale, oppure il cliente stesso. TÜV Management Service offre questo ser-

vizio grazie al suo certificato "Service Quality" (precedentemente chiamato "Quality First"). Le qualifiche del management e degli addetti al servizio clienti sono valutate sulla base di criteri soggettivi e oggettivi, in linea con ISO 9001 Service reliability and culture (l'affidabilità e la cultura dell'ISO 9001). Oltre agli esperti TÜV, alcuni dei quali operano in incognito, anche i clienti potranno esprimere la loro opinione attraverso dei questionari.

Per esempio, un questionario distribuito all'Hotel Ambient di Furth, ha ricevuto 400 risposte. "Questo dà più valore all'autenticità del certificato e lo rende uno strumento molto prezioso per noi", dice Bernd A. Bauer, Direttore Generale dell'hotel.

 servicequalitaet@tuev-sued.de

Corso di guida per ingegneri

"Guidare è un'emozione". I pensieri e le sensazioni dei clienti pongono sempre nuove sfide all'industria automobilistica. Hanno bisogno di emozioni.

Il dinamismo nella guida è particolarmente importante e coinvolge la "sicurezza attiva"; ecco perché TÜV Automotive offre, dal 2001, seminari pratici di guida per ingegneri che operano nel settore automobilistico.

Questi seminari riscuotono un enorme successo. I corsi del 2003, tenuti nel centro collaudo Bosch di Boxberg, hanno fatto il tutto esaurito. Il 50% del corso è pratico e considera modelli e confort di guida, mentre la parte pratica include valutazioni soggettive, telai e tecnologia delle misurazioni.

I corsi pratici continueranno nel 2004 e saranno più lunghi. Sono infatti di grande aiuto per valutare i modelli di guida visti dalla parte del cliente.

 bernhard.schick@tuev-sued.de



I cinquant'anni di TÜV Product Service Ltd.

TÜV Product Service Ltd. lavora nel campo del collaudo e della certificazione in Gran Bretagna da 50 anni. L'azienda, situata a Fareham, è considerata all'avanguardia nel suo settore. L'azienda, guidata dal Direttore Generale Jean-Louis Evans, in occasione dell'anniversario ha invitato clienti, partner e media a passare una giornata presso i propri uffici. Il programma degli eventi ha incluso delle dimostrazioni nei laboratori di collaudo e una gara di go-kart.

 lwaghorn@tuvps.co.uk



EMPAR (European Multifunction Phased Array Radar); AMS courtesy - Foto di E. Montaina.

TÜV Product Service collauda il sistema radar

Recentemente TÜV Product Service di Fareham, UK, ha collaudato la compatibilità ambientale ed elettromagnetica di EMPAR (European Multifunction Phased Array Radar), sistema radar prodotto dal fabbricante italiano AMS. TÜV Product Service è una delle poche strutture in grado di fornire questa combinazione. Il sistema EMPAR è utilizzato dai servizi navali italiani e francesi.

 cbaird@tuvps.co.uk



Un primato per la Germania: la prima salsiccia in scatola certificata TÜV



Un nuovo successo dalla Germania: dalla scorsa estate, Adolf Dietz KG, produce la prima salsiccia in scatola che espone il sigillo TÜV. Più di 50 prodotti della medio-piccola azienda di Schopfloch, sulle montagne della Swabia, (dalla selvaggina al polpettone) hanno il marchio alimentare blu TÜV.

Non è stato un processo semplice in quanto tale certificato è assegnato da TÜV Vitacert solo dopo test molto rigorosi, poiché gli standard qualitativi TÜV vanno molto oltre quanto richiesto dalla stessa legge. Le ispezioni includono la scelta e la qualità delle materie prime, l'assoluta fedeltà alla ricetta, alti standard igienici e infine i valori nutrizionali del prodotto. Gli ispettori, inoltre, supervisionano l'intero processo produttivo con continui controlli per assicurare la qualità.

“Puntiamo alla massima trasparenza e sicurezza, sia per il consumatore che per il rivenditore. Ecco perché abbiamo scelto TÜV”, ci spiega il responsabile del controllo qualità, Jochen Kullen.

Per maggiori informazioni sui controlli e l'azienda, vedere:

 www.vitacert.de

 www.dietz-wurst.de



L'Opinione TÜV



DR. ECKART VON WESTERHOLT

Direttore Generale

TÜV Automotive GmbH

Sistemi elettronici sulle auto: un rischio?

Negli ultimi anni l'elettronica applicata all'automobilismo ha compiuto enormi passi avanti. Allo stesso tempo gli automobilisti si aspettano sempre di più, in termini di qualità di prodotto, dall'industria automobilistica. Tuttavia, uno sguardo alle statistiche ci mostra che il numero di ritiri dal mercato è in crescita e che, di questi, il 50% sono causati da difetti elettronici o di software. Sempre più auto sono equipaggiate con dispositivi di sicurezza, incluso l'active steering, freni elettro-idraulici e trasmissioni (parzialmente) elettriche.

Che cosa si può fare per prevenire, in futuro, i difetti e le conseguenti cause di responsabilità legate alla sicurezza del prodotto? Sicuramente, elaborare un processo di sviluppo stabile e strutturato con alti standard di sicurezza. Troppo spesso però, ci troviamo di fronte a processi inconsistenti e a cambiamenti dell'ultim'ora, soprattutto per quanto riguarda i software, che diventano quindi potenziali fonti di errore.

“Gestione funzionale della sicurezza” è la parola chiave: analisi di rischio e di errore nella fase di design, analisi di software e hardware, gestione della configurazione, convalide e verifiche sono parte di questo processo di sviluppo.

TÜV Automotive supporta le OEM (Original Equipment Manufacturing) e le aziende fornitrici con 50 esperti di elettronica, trend destinato a crescere. Lo scopo è ridurre i rischi sulla sicurezza, e questo per l'elettronica significa maggiore affidabilità.

 eckart.vonwesterholt@tuev-sued.de



Il nostro uomo in Giappone

“Il Sol Levante: un mercato pieno di opportunità”

Un bavarese nella terra del Sol Levante. Dieter Eckert, Direttore Generale di TÜV Product Service Japan LTd.

Il colosso economico asiatico ha conosciuto una leggera frenata, dovuta alla politica deflazionistica e al calo di consumi domestici. Nonostante ciò, rimane un paese ad alta tecnologia, con moltissime opportunità. Il nostro uomo in Giappone, Dieter Eckert, ne è perfettamente consapevole.

Voglio rimanere in Giappone il più a lungo possibile”. Questa dichiarazione del 44enne Eckert la dice tutta. Nato in Bavaria, ama la sua nuova casa e il suo nuovo lavoro. È, infatti, Direttore Generale di TÜV Product Service Japan Ltd dal luglio 2002. Vive a Tokio con la moglie e le due figlie. Eckert è rimasto incantato dal Giappone sin dalla sua prima visita, nel 1993. “Quando ho comunicato alla mia famiglia che ci trasferivamo in Giappone, le mie figlie mi hanno detto: papà, si è avverato il tuo sogno!”.

Senza dubbio, questo ingegnere meccanico si sente a proprio agio nel regno del Sol Levante. “Non mi manca niente”, dice. Neanche la sua birra di malto preferita, che trova a 4 euro a bottiglia. C’è un solo proble-

ma per Eckert, che è alto 1,90 m.: trovare abiti e scarpe che gli vadano bene. “Ci metto più tempo a trovare quello che mi serve”, spiega Eckert, che è di una spanna più alto dei giapponesi e che quando è in piedi sul treno non riesce a vedere fuori perché la sommità è troppo bassa. Ciononostante, la famiglia Eckert è perfettamente a proprio agio in Giappone. “Mia moglie ama la cultura straniera, mia figlia più grande adora i negozi e mia figlia più giovane pensa che tutto sia magnifico!”. L’unico vero problema è la lingua: “conosciamo per ora solo due dei tre alfabeti, per cui possiamo leggere degli annunci, dei segnali e i menù. Conosciamo qualche parola e facciamo dei progressi in base al principio: due passi avanti e uno indietro”.



Una partnership di fiducia

Che dire dei giapponesi? "I giapponesi sono molto aperti verso gli stranieri; sono molto cortesi e rispettosi, valori che a me piacciono molto" ci dice Eckert, che ha dovuto imparare a non dire "no", all'inizio della sua esperienza giapponese. "Un no deciso è considerato molto maleducato, così uno è costretto a trovare delle formule per dire no". C'è da dire poi che Eckert apprezza molto i suoi collaboratori giapponesi: "sono affidabili e attribuiscono un grande valore alle collaborazioni stabili basate sulla fiducia reciproca".

Tant'è che la collaborazione fra cliente e fornitore di servizi può durare decenni in Giappone. In questo momento poi, molte aziende giapponesi si stanno muovendo verso l'outsourcing, cosa che fa dire al nostro uomo: "questa è una grande opportunità per sviluppare nuove collaborazioni fra TÜV SUD e le aziende giapponesi".

La crisi giapponese

Non c'è dubbio che l'economia giapponese sia in crisi, e questo da almeno un decennio. Molteplici ne sono le ragioni. Ecco perché il Primo Ministro

giapponese Koizumi mira a dare un nuovo slancio all'economia riducendo, da una parte, il deficit fiscale, che al momento è al 140% del PIL, uno dei più alti tra i paesi industrializzati (basta pensare che quello della Germania è al 59,4%). Dall'altra parte, il premier auspica un ritiro dello Stato dall'economia visto che, al momento, due terzi dell'attività produttiva sono regolati dallo Stato o supportati da fondi di ricerca e sviluppo statali. Infine, Koizumi mira ad eliminare il peso finanziario, che è sorto a causa del debito pubblico, e che ha fatto scoppiare la bolla economica. Nonostante la crisi, alcune grosse compagnie sono molto floride, come per esempio Toyota che ha avuto profitti record; altre grandi marche, invece, come Nissan, Mazda o Mitsubishi, sono state ristrutturate con successo. Questo avalla l'ottimismo che Eckert nutre per il futuro: "naturalmente sono consapevole della politica deflazionistica e del calo dei consumi domestici, ma questo non inficia i nostri affari poiché il Giappone è, e rimarrà, un gigante economico, dove si guadagnano due terzi del reddito dell'Asia. Semplicemente in questo momento è un po' in frenata". →

I 10 anni di TÜV Product Service Japan Ltd.: ai festeggiamenti hanno partecipato il Dr. Ruprecht Schattner (a sinistra), il Direttore dell'area Sud-Pacifico di TÜV Rainer Schlageter (il secondo da sinistra), il Direttore della divisione commercio dell'ambasciata tedesca in Giappone e il Dr. Axel Stepken, membro del consiglio d'amministrazione TÜV (a destra).



TÜV Product Service è

Il Monte Fuji, montagna sacra per il Giappone, è coperto dalla neve per la maggior parte dell'anno ed è il simbolo del paese per i turisti di tutto il mondo.

D'altra parte è vero che TÜV Product Service è un tipo di attività che in Giappone è conosciuta da pochi addetti ai lavori e, fra questi, soprattutto da quelli orientati all'esportazione che hanno bisogno della certificazione di prodotto per il mercato globale. I consumatori giapponesi sono quasi del tutto inconsapevoli dell'esistenza di TÜV.

Servizio ed expertise

L'esperienza di TÜV in Giappone cominciò negli anni '70, quando furono fatti i test preliminari su dei componenti tecnici. Gli affari andavano così bene che si pensò, nel 1993, di fondare un TÜV Product Service in loco; ed è così che nacque TÜV Product Service Japan Ltd, con sede a Tokyo. Seguì una joint venture ad interim con Ohtama Corporation, che riguardò dei test di laboratorio sulla compatibilità elettromagnetica. Ecco perché l'autunno 2003 è stato un anniversario significativo per TÜV Product Service Japan: il decennale.

Seminari invece di campi da golf

Il predecessore di Eckert, Dirk Eilers, ha costruito un'attività e un team di esperti che oggi conta 100 persone divise tra Tokyo, Osaka e Kofu. Questo team include altri sei tedeschi, oltre a Dieter Eckert. "TÜV Product Service Japan è cresciuto molto negli ultimi anni, grazie anche al livello del servizio fornito ai nostri clienti", dice Eckert. Il supporto è dato anche da una forza vendita efficace. "Quando acquisiamo un nuovo cliente, vogliamo colpirlo prima di tutto con la nostra expertise; ecco perché il primo contatto è operato da specialisti". Molte aziende straniere in Giappone, acquisiscono nuovi clienti sui campi da golf, perché gli uomini d'affari giapponesi adorano giocare a golf. Ma TÜV Product Service Japan ha scelto una diversa strategia: seminari invece di campi da golf. "Preferiamo usare i seminari per convincere i nostri clienti visto che ciò che offriamo sono valore aggiunto e il nostro know how. Escono così ben impressionati dai nostri seminari che ne informano i loro colleghi e questa è la migliore pubblicità possibile".

E questa strategia evidentemente paga, visto che tra i clienti si annoverano nomi come Ricoh, Panasonic, Canon, Sony, Toyota e Mazda. Ciò anche grazie al fatto che TÜV offre un ampio spettro di servizi (certificazione di impianti di produzione di semiconduttori, certificazione di impianti e sistemi, omologazione delle auto) e certificazione di prodotti come fotocopiatrici, strumenti medicali e auto. "Questa versatilità ci



cresciuto grazie al livello del servizio fornito.

permette di approcciare i vari reparti di produzione delle complesse aziende giapponesi”, ci spiega Eckert. La crisi economica ha portato a una profonda riflessione nella comunità industriale. Conseguenza: una maggiore attenzione a ciò che un fornitore di servizi può offrire.

“Un ruolo importante ce l’ha anche il fatto che il prodotto tedesco gode di un certo prestigio in Giappone”, conclude Eckert.

Un futuro di opportunità

I fattori decisivi sono l’affidabilità, la qualità e la flessibilità. Lo stesso vale per l’abilità di sviluppare prodotti e servizi innovativi. “Al momento, in Giappone, c’è una grossa richiesta nel campo della tecnologia elettronica ed automobilistica”, riferisce Eckert, “ed ecco il perché del nostro successo con le industrie giapponesi, dovuto a molti anni di esperienza come fornitori di servizi per i produttori tedeschi”. Perciò, TÜV non solo certifica auto, camion, motociclette e trattori giapponesi prima dell’introduzione sul mercato europeo, ma opera, tra l’altro, collaudi di guida prima che un’auto entri in produzione di serie.

TÜV mira anche a modellare il futuro dell’auto giapponese. Attualmente, diversi ingegneri automobilistici stanno lavorando su nuove tecnologie di guida con la stessa dedizione dei loro colleghi tedeschi. In Giappone c’è infatti la certezza che il futuro dell’auto sia nei motori a idrogeno. Questa è un’area importante alla quale Dieter Eckert, precedentemente Direttore della divisione Omologazione veicoli, intende dedicare una certa

attenzione. E può rappresentare una nicchia dove, nel lungo periodo, TÜV potrebbe diventare leader in Giappone. Ma non solo: anche i servizi tecnici e alimentari rappresentano aree altrettanto importanti. “Visti i primi scandali alimentari, anche in Giappone si sente il bisogno di una maggiore tutela del consumatore”.

Lo stesso vale per la tecnologia medica. Nel 2005 entrerà in vigore una nuova normativa sulla salute secondo la quale la strumentazione medica dovrà essere soggetta ai requisiti stabiliti da ISO 13485. E questo aprirà una serie di nuove opportunità per TÜV Japan.

Altro problema in Giappone è rappresentato dalla gestione delle Smart Card (carte a firma elettronica). In Giappone infatti le persone preferiscono i contanti alle carte. Ecco perché TÜV ha uno dei laboratori di collaudo Smart Card più grandi del Giappone. Sono già 5 anni che si fanno collaudi sulle carte per garantire una maggiore funzionalità e sicurezza.

Ci sono ancora molte opportunità per Dieter Eckert e il suo team in Giappone, un paese dove la tecnologia del futuro va gomito a gomito con la tradizione. “Ecco perché amo questo paese. In nessun altro posto si vive un contrasto così forte tra modernità e tradizione. Forse è questo che fa sì che il Giappone sia sempre all’avanguardia e, allo stesso tempo, capace di imparare. Senza dubbio è un mercato che offre incredibili opportunità. Sono molto fortunato ad essere qui”. ■

Tradizione e modernità si danno la mano in Giappone, seconda potenza economica mondiale.

contatto

DIETER ECKERT

Direttore Generale

TÜV Product Service Japan Ltd.

+81-3-3372-4275

+81-3-3372-4837

deckert@tuvps.co.jp

www.tuvps.co.jp

TÜV Süddeutschland:

ovunque nel mondo, per voi

■ Sedi Internazionali

Germania:

TÜV Süddeutschland
Holding AG
Westendstraße 199
D-80686 Monaco

☎ ++ 49-89-5791-0

☎ ++ 49-89-5791-151

America – NAFTA:

TUV America Inc
Cherry Hill Drive 5
01923 Danvers

☎ ++ 1-978739-7000

☎ ++ 1-978777-8441

UE e Svizzera:

TÜV Süddeutschland Holding AG
Westendstraße 199
D-80686 Monaco

☎ ++ 49-89-5791-0

☎ ++ 49-89-5791-1551

Asia-Pacifico:

TÜV Product Service Asia Pacific Pte
5/F., No. 4 Lane 609,
Chung Hsin Road, Sec. 5
San Chung City, Taipei Hsien,
Taiwan, R.O.C.

☎ ++ 886-2-2999-3950

☎ ++ 886-2-2999-3949

Europa dell'Est:

Cesk, TÜV Süddeutschland s.r.o
Modranská 98
14700 Praga 4 - Hodkovicky

☎ ++ 420-2-4446-3255

☎ ++ 420-2-4446-3587

■ Italia

TÜV Italia S.p.A
Via Bettola, 32
20092 Cinisello Balsamo (MI)

☎ ++ 39-02-66-05-31

☎ ++ 39-02-66-01-28-02

