

ANNO XI  
GIUGNO 2006

Poste Italiane SpA spedizione  
in A.P. -70% - DR Verona

## Una nuova sede per ICMQ

### Sommario:

Nuovi soci ICMQ 2

Assemblee ICMQ 2

Considerazioni su  
Emissions Trading 3

Verifica e validazione  
del progetto 4

Certificazione volontaria 6

ICMQ al SAIE 2006 7

Marcatura CE  
dei Prefabbricati 7

Accordo Ascoteco - Ania 8

Sistema Edificio 9

Customer Satisfaction 11

Indagine di Customer  
Satisfaction sui clienti ICMQ 12

Nuove certificazioni 16

ICMQ contribuisce alla qualità  
delle costruzioni in India 22

In breve 23

Formazione 24

*Negli ultimi anni ICMQ è cresciuta molto, sia in termini di volume di attività che di servizi offerti: negli ultimi cinque anni i ricavi sono aumentati di oltre il 50% con accreditamenti volontari su sette schemi di certificazione/ispezione e notifiche per tre direttive europee. Questa crescita è stata accompagnata dall'inserimento di specifiche professionalità che hanno richiesto l'occupazione di sempre maggiori spazi. Per garantire la corretta funzionalità della struttura e per far fronte ad un ulteriore prevedibile sviluppo delle attività, nella scorsa assemblea di aprile è stato deciso di acquistare un immobile da adibire a nuova sede di ICMQ e di ICMQ SpA. Nel prossimo mese di settembre, ICMQ trasferirà quindi i propri uffici in Via De Castillia 10, sempre a Milano, in zona Gioia - Garibaldi. La nuova sede è ottimamente servita dai mezzi pubblici ed è a pochi minuti dal centro: è situata in un'area che è oggetto di un importante progetto di riqualificazione, con la realizzazione della nuova sede della Regione Lombardia e del Comune di Milano, la Città della Moda e altri edifici a destinazione uffici e commerciale.*

*L'investimento per l'acquisto di una propria sede era già da tempo caldeggiato dai Soci, proprio per capitalizzare le risorse che annualmente venivano destinate all'uso degli spazi e per garantire quella disponibilità di un'area sufficiente a permettere la crescita fisiologica della società.*

*Questo evento, che segnerà certamente la realtà di ICMQ e la sua evoluzione, ha anche il significato del consolidamento di ICMQ che ormai è diventata una importante realtà nel panorama italiano della qualità per il mondo delle costruzioni. Tutti coloro che, direttamente e indirettamente, sono vicini a ICMQ con il loro lavoro e la loro partecipazione potranno quindi usufruire di una struttura più moderna e più funzionale.*

*L'augurio è quindi che la messa in funzione della nuova sede, che rappresenta uno sforzo di non poco conto, sia l'occasione per rendere, se possibile, ancora più intensa ed efficace la partecipazione dei Soci, dei Clienti e tutti i Collaboratori con una rinnovata fiducia ed entusiasmo per continuare a fornire servizi di «qualità» al settore delle costruzioni.*

IN CASO DI MANCATO  
RECAPITO RESTITUIRE  
ALL'UFFICIO DI VERONA CMP  
DETENTORE DEL CONTO PER LA  
RESTITUZIONE AL MITTENTE,  
PREVIO PAGAMENTO RESI

**ICMQ**  
Istituto di Certificazione  
e Marchio di Qualità  
per Prodotti e Servizi  
per le costruzioni



## ■ NUOVI SOCI ICMQ



Sono state approvate dai Consigli Direttivi di ICMQ del 23 febbraio e del 19 aprile u.s. e ratificate dalla successiva Assemblea del 22 giugno, le adesioni di:

**Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio** *quale Socio di Diritto*

**CAGEMA** (Associazione dell'Industria Italiana della Calce, del Gesso e delle Malte) *quale Socio Effettivo*

Due adesioni importanti che contribuiscono ad accrescere la compagine societaria dell'Istituto e ad ampliare la gamma di interlocutori coinvolti, a diversi livelli e su diverse tematiche, nel settore delle costruzioni.

## ■ ASSEMBLEE ICMQ

Si sono svolte, nei mesi di Aprile e Giugno 2006, le Assemblee annuali rispettivamente di ICMQ SpA e di ICMQ Istituto di Certificazione e Marchio di Qualità.

### ICMQ SpA

L'esercizio si è chiuso con un risultato ampiamente positivo: si è incrementato anche il volume dei ricavi, pari a Euro 3.936.996, con un incremento di circa il 10,6% rispetto all'anno precedente.

Un significativo contributo è stato fornito dalla certificazione dei Sistemi di Gestione per la Qualità, che ha registrato un aumento di ricavi rispetto all'anno precedente di circa il 7,5%, anche con l'ingresso di nuove certificazioni che sono state superiori a quelle del 2004.

Nonostante tale incremento, la quota di incidenza del sistema qualità sul totale è rimasta pressoché invariata, confermando una progressiva differenziazione dei ricavi sulla totalità dei servizi offerti da ICMQ. In campo ambientale, oltre ad una crescita della certificazione dei sistemi di gestione, c'è da registrare la predisposizione dello schema di certificazione per la verifica delle emissioni di gas serra in applicazione della Direttiva Emissions Trading; le attività preliminari sono iniziate nel 2005 per poi concludersi, ottenuta l'abilitazione nel marzo 2006, con le verifiche agli impianti.

C'è da registrare un notevole incremento delle certificazioni cogenti di prodotto per la marcatura CE in applicazione della Direttiva Prodotti da Costruzione; al termine del 2005, il totale delle aziende certificate era pari a 174, per 230 impianti. Nel corso dell'anno sono state ottenute anche ulteriori estensioni di abilitazione, tra le quali

hanno particolare rilevanza quelle relative ai prefabbricati di tipo strutturale.

Il settore delle ispezioni, prevalentemente legato all'attività di verifica dei progetti per la loro validazione, ha registrato un fatturato maggiore di circa il 21 % rispetto a quello del 2004. È proseguita, inoltre, l'istituzionale attività di formazione, sia in forma autonoma che in collaborazione con UNI e ASSOBETON, predisponendo anche nuovi corsi legati alla marcatura CE di specifici prodotti. L'Assemblea ha inoltre deliberato l'acquisizione di un immobile da destinarsi ai nuovi uffici di ICMQ, considerato lo sviluppo delle attività e la necessità di ulteriori spazi per garantire la corretta funzionalità alla struttura.

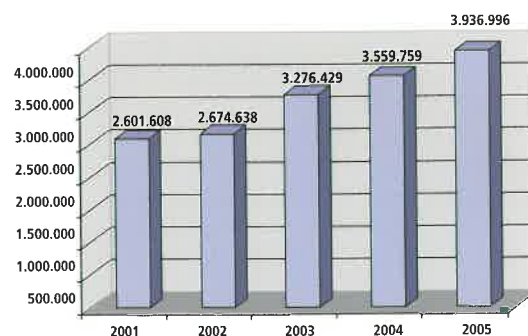


Figura 1 - Andamento ricavi ICMQ SpA

### ICMQ Istituto di Certificazione e Marchio di Qualità

I risultati dell'esercizio 2005 sono stati ampiamente positivi, sia per il risultato di ICMQ SpA, come sopra evidenziato, sia per il buon risultato della partecipata CISQCERT SpA. Anche nel corso del 2005 gli sforzi maggiori sono stati concentrati sullo sviluppo e sull'implementazione della certificazione degli edifici secondo lo schema Sistema Edificio®. Sono state svolte le prime significative esperienze di certificazione di

alcune importanti realizzazioni in Lombardia e in Trentino Alto Adige. L'attività di certificazione è passata a ICMQ SpA a partire dall'inizio del 2006.

Nel 2005 è inoltre stato avviato il progetto ICQ Italy India Construction Quality, finanziato dalla Comunità Europea, per

svolgere attività di formazione al mondo delle costruzioni indiano: il progetto è coordinato da ASSOBBETON, in partnership con ICMQ, CIDC (*Construction Industry Development Council*) e Regione Lombardia.

■ *Lorenzo Orsenigo*

## CONSIDERAZIONI SU EMISSIONS TRADING ALLA LUCE DELLA NOSTRA ESPERIENZA

Nei mesi scorsi è stata completata anche nel nostro paese, sia pure con qualche ritardo sui tempi previsti, la prima fase applicativa della Direttiva 2003/87/EU, consistente nella verifica delle emissioni di CO<sub>2</sub>, e delle relative rendicontazioni, interessante circa mille impianti italiani.

Si è trattato di un notevole impegno da parte delle aziende e da parte dei Verificatori, categoria di cui ICMQ fa parte insieme ad altri quindici, con molti problemi derivanti soprattutto dalla concentrazione temporale dell'attività. In questa nota illustreremo i risultati del nostro lavoro al riguardo unitamente ad una serie di considerazioni di carattere generale sulla situazione italiana e su quella europea.

### L'attività di ICMQ

ICMQ ha avviato la messa a fuoco del problema fin dagli inizi dell'anno passato sia attraverso una continua ricerca bibliografica, sia con la partecipazione a seminari qualificati, presso la nostra sede e in altri contesti. Avevamo quindi le idee piuttosto chiare sulla complessità dei problemi emergenti, innanzitutto per le aziende, ma anche per i verificatori, che non abbiamo mancato di segnalare nei ripetuti interventi apparsi su questo periodico, problemi e difficoltà che, in sintesi, possono essere così riassunti:

- *Ritardo nell'avvio del sistema, con conseguenti difficoltà nella definizione dei dati storici*
- *Ritardo nella definizione del Piano Nazionale di Assegnazione (PNA) delle quote di CO<sub>2</sub>*
- *Concentrazione in tempi ristretti degli obblighi da parte delle Aziende e dei Verificatori*

A causa di questi ritardi il Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio, Au-

torità Competente per l'Emissions Trading, ha dovuto rinviare dal 30 aprile al 30 giugno 2006 il termine per la restituzione delle quote di gas serra, risolvendo in tal modo tutte le difficoltà emerse. Per il perdurare delle stesse, è stato emanato, lo scorso 28 giugno, un Decreto Ministeriale con il quale è previsto un rinvio al 15 settembre.

Con un adeguato impegno di tutte le componenti interessate all'argomento, ICMQ ha svolto tempestivamente e correttamente le complesse incombenze di propria competenza in un produttivo dialogo e collaborazione con le Aziende e le Associazioni di categoria e con gli Enti di controllo.

La panoramica generale ci ha visti impegnati su 37 impianti, di cui 15 produttori di calce, 17 di laterizi, 4 di argilla espansa e uno di cemento. Ciò significa che, ad esempio, abbiamo verificato circa il 70% degli impianti di produzione di laterizi compresi nel campo di applicazione della Direttiva (la stragrande maggioranza di essi è stata infatti esclusa dall'ultima versione del Piano Nazionale d'Assegnazione per effetto dell'interpretazione data alla definizione di impianto ceramico).

A titolo puramente informativo ricordiamo che dai dati del PNA emerge che le emissioni di tutti gli impianti di calce rappresentano l'1,4% del totale, mentre le emissioni da parte degli impianti di laterizi scendono addirittura allo 0,4%.

Si ritiene opportuno segnalare il fatto che, nel caso delle due tecnologie di produzione prese in esame, riveste un importante rilievo, oltre alle emissioni da combustione, anche l'emissione di CO<sub>2</sub> di processo derivante dalla decarbonatazione dei carbonati di calcio e magnesio presenti nelle materie prime, principalmente come è ovvio, nella produzione di calce. Questo fatto rende più complesso il calcolo delle emissioni per la misura delle quantità e della qualità delle materie prime e della valutazione di quanto



è spinta la decarbonatazione, cioè di quanto incotto rimane nel prodotto finito.

Ma anche a questi problemi è stata fornita adeguata soluzione nel corso delle verifiche per cui si può affermare che in tutti i casi esaminati ci si è trovati di fronte a valutazioni rientranti nei limiti di tolleranza definiti dalle regole.

A conclusione di queste brevi considerazioni si può affermare con tranquillità che, dopo questo esordio laborioso, nei prossimi anni tutto dovrebbe scorrere come un ingranaggio ben lubrificato.

### **La situazione generale a livello italiano ed europeo**

A fine giugno 2006 non sono ancora disponibili i risultati complessivi delle emissioni in Italia, mentre lo sono per gli altri Stati europei aderenti all'Emissions Trading. Nel Corriere della Sera del 29.05 vi è un interessante articolo di Elena Pomelli che racconta come Enel abbia sfiorato di 8,6 milioni di tonnellate le emissioni di anidride carbonica e che intenda riversare il costo di acquisto delle quote occorrenti sul prezzo dell'energia, con un incremento di 1,87 euro per megawattora. Sembrerebbe che in Germania la situazione sia ancora peggiore.

In altro articolo si afferma che, a seguito della pubblicazione al 15 maggio dei bilanci emissivi per il 2005 di 21 paesi europei su 25 da parte della Commissione Europea,

è emerso che nella contabilizzazione delle emissioni di CO<sub>2</sub> il volume complessivo è stato decisamente inferiore (-45 milioni di tonnellate, pari a ca il 2,4% del totale) al tetto assegnato complessivamente ai vari paesi, determinando il collasso del prezzo delle quote di CO<sub>2</sub> che è sceso da ca 30 Euro a ca 12 Euro a tonnellata. Il valore attuale (27 giugno) è di circa 15 Euro per tonnellata.

In un ulteriore articolo si afferma che solo Italia e Regno Unito (UK) avrebbero emesso più del consentito; evidenza questa di un'assegnazione molto deficitaria per l'industria dei citati Paesi, contrariamente a quanto avvenuto per la maggior parte dei Paesi europei, ben più generosi nelle allocazioni delle quote.

In definitiva, pare che a livello europeo vi sia un sostanziale pareggio tra quote consegnate e quote emesse, ed addirittura una disponibilità di quote in eccesso che ha influito sulla riduzione del prezzo delle quote, il che renderebbe meno problematico il raggiungimento degli obiettivi di Kyoto.

Non per l'Italia che, come detto prima, appare invece penalizzata da un'assegnazione che non garantisce gli attuali livelli produttivi, ma di questo potremo riparlarne con precisione quando saranno disponibili i dati definitivi.

■ Ennio Peccatori

### **■ VERIFICA E VALIDAZIONE DEL PROGETTO: L'ACCREDITAMENTO E L'EVOLUZIONE DEL QUADRO NORMATIVO**

Il Quadro Normativo che regola la verifica della progettazione, e, in particolare l'accREDITAMENTO richiesto per lo svolgimento di tale attività, è, ad oggi, alquanto confuso e può essere ricondotto ai seguenti riferimenti:

- Legge 109/94, così come modificata dalla L. 166/02 (Legge Merloni);
- D.Lgs 190/02, così come modificato dal D.Lgs. 189/05 (Legge Obiettivo) e relativo Regolamento;
- D.Lgs 163/06 (Codice degli Appalti).

### **La Legge Merloni**

L'art. 30, al comma 6, indica i criteri cui dovrà attenersi l'emanando Regolamento, ed in particolare che, per importi superiori ai 20 milioni di Euro, le attività di verifica devono essere eseguite necessariamente da Organismi di Controllo accreditati ai sensi della norma UNI CEI EN 45004 (ora 17020). Al contrario, al di sotto dei 20 milioni di Euro, tale verifica può essere eseguita dagli Uffici Tecnici delle Stazioni Appaltanti «ovvero da altri soggetti autorizzati secondo i criteri stabiliti dal regolamento».

Il comma 6 bis del medesimo articolo precisa, al primo punto, che nel transitorio, cioè fino alla entrata in vigore del nuovo Regolamento (ad oggi non disponibile), le verifiche possono essere effettuate esclusi-

vamente «dagli uffici tecnici delle stazioni appaltanti o dagli Organismi di Controllo» di cui sopra, e al secondo punto che «gli incarichi di verifica di ammontare inferiore alla soglia comunitaria possono essere affidati a soggetti di fiducia della stazione appaltante». Questa ultima precisazione è stata spesso interpretata dalle Stazioni Appaltanti, in assenza del Regolamento, non come una indicazione relativa al metodo di affidamento (fiduciario) dell'incarico, ma come la possibilità di affidare incarichi a soggetti non accreditati, e ciò in palese contrasto con quanto precisato al punto precedente del medesimo comma 6 bis.

## La Legge Obiettivo e il relativo Regolamento

Ulteriore elemento di confusione si è venuto a determinare per quanto previsto dal Regolamento della Legge Obiettivo. Infatti in esso è stato definito che, al di sopra dei 20 milioni di Euro, le attività di verifica possono essere eseguite unicamente dagli organismi di tipo A e B.

Al di sotto di tale soglia la possibilità di eseguire verifiche viene estesa anche ai liberi professionisti e alle società di ingegneria purché in possesso di certificazione di conformità alla norma UNI EN ISO 9001, tale da garantire «indipendenza ed imparzialità». Ad oggi tuttavia non sono state ancora predisposte «dagli enti di accreditamento riconosciuti a livello europeo» le linee guida di riferimento per tale certificazione.

A complicare la questione, l'Autorità di Vigilanza sui LLPP ha diramato nel gennaio di quest'anno un Comunicato che, «nelle more dell'approvazione del Regolamento per la verifica dei progetti» (in riferimento all'art. 30 c. 6 della 109/94 e del quale è circolata soltanto una prima bozza in via informale, e che quindi non costituisce alcun riferimento normativo), apre il mercato della validazione, per incarichi sotto la soglia comunitaria dei 200.000 DSP, anche ai «soggetti di cui all'articolo 17, comma 1, lettere d) e) f) g) e g-bis) della legge 11 febbraio 1994 n. 109». A tali soggetti non sarebbe da richiedere, secondo l'Autorità, alcuna certificazione di conformità alla ISO 9001 che possa garantire la separazione tra attività potenzialmente conflittuali.

Questa affermazione, oltre ad essere basata su di una bozza di Regolamento an-

cora non pubblicato, apre inoltre, di fatto, a questi soggetti la verifica di progetti per lavori ben al di sopra dei 20 milioni di Euro, fino a circa 40-50 milioni, tenuto conto che il corrispettivo previsto dal DM 4.04.01 per le attività di verifica è approssimativamente pari allo 0,4-0,5% dell'importo lavori.

## Il Codice degli Appalti

Infine il recentissimo Codice ha ribadito, in tema di validazione, i contenuti della Merloni, con la sola esclusione dei lavori relativi alle infrastrutture strategiche (cioè quelli connessi alla Legge Obiettivo) per i quali sono stati ripresi invece i criteri del relativo Regolamento.

## I principi di indipendenza ed imparzialità

Sia il Regolamento della Legge Obiettivo sia il Codice degli Appalti hanno confermato la necessità affinché la verifica di progetto venga eseguita da soggetti non coinvolti nel processo di progettazione.

I due predetti documenti aprono, tuttavia, a soggetti (progettisti, società di ingegneria, Organismi di Controllo di Tipo B) che, in generale, sono coinvolti nella progettazione, fabbricazione, fornitura, installazione, utilizzazione o manutenzione di oggetti sottoposti ad ispezione o di oggetti simili in concorrenza. Quindi è necessario che sia il Consiglio Superiore dei Lavori Pubblici, tramite il Servizio Tecnico Centrale, sia il SINCERT completino al più presto, per quanto di competenza, i riferimenti normativi (Regolamento, Linee guida..) e quelli per l'accreditamento (Regolamento Tecnico) per poter successivamente svolgere un'attenta e costante attività di sorveglianza al fine di garantire l'effettiva separazione gerarchica, funzionale e operativa della struttura dedicata all'attività di verifica da quelle altrimenti coinvolte nel processo realizzativo delle opere (progettazione, fornitura, costruzione,..).

## Dal 1° luglio 2006

Si riepiloga la situazione normativa di riferimento con l'entrata in vigore, a partire da tale data, del Codice degli Appalti.

**1.** Per tutti i progetti relativi a lavori vengono (art. 112, comma 5) demandate al Regolamento, non ancora emanato, le modalità di verifica dei progetti secondo i seguenti

criteri: sopra i 20 milioni la verifica può essere effettuata dagli Organismi di Controllo accreditati secondo la UNI 17020, sotto i 20 milioni anche dalle stazioni appaltanti (con alcune limitazioni) e da soggetti autorizzati secondo i criteri stabiliti dal Regolamento. Nel transitorio (cioè in attesa dell'entrata in vigore del Regolamento) si applica invece l'art. 253, comma 20, che precisa che «la verifica può essere effettuata dagli uffici tecnici delle stazioni appaltanti o dagli organismi di cui alla lettera a) del citato art. 112», e cioè gli Or-

ganismi di Controllo accreditati. Al secondo punto del comma 20 si puntualizza che gli affidamenti devono essere effettuati «nel rispetto dei principi di non discriminazione, parità di trattamento, proporzionalità e trasparenza».

2. Per i soli progetti relativi a lavori ricadenti nell'ambito della Legge Obiettivo vale invece quanto previsto da tale Legge e dal relativo Regolamento (vedi sopra) e riportato nell'Allegato XXI del Codice degli Appalti.

■ Pierandrea Mantovani

### ■ CERTIFICAZIONE VOLONTARIA DI PRODOTTO PER I BLOCCHI IN CALCESTRUZZO VIBROCOMPRESSO DA MURATURA SECONDO LA NORMA UNI EN 771-3

ICMQ ha aggiornato il Regolamento Particolare per la certificazione dei blocchi da muratura secondo la norma UNI EN 771-3, norma europea che costituisce anche il riferimento per la marcatura CE secondo la Direttiva Prodotti da Costruzione. Il nuovo Regolamento prevede che vengano obbligatoriamente certificate alcune caratteristiche quali quelle meccaniche, la massa volumica e dimensionali, mentre altre caratteristiche previste dalla norma (per es. le caratteristiche energetiche, ecc.) potrebbero essere oggetto di certificazione solo se espressamente richieste dall'azienda.

Nel redigere il Regolamento Particolare si è posta l'attenzione al fatto che i blocchi, oggetto della certificazione ICMQ, possano ottemperare alle più recenti normative esistenti in materia. In particolare, sono stati inclusi i riferimenti normativi (decreti ministeriali) relativi agli aspetti statici, sismici, termici, REI affinché la certificazione volontaria possa coprire l'intero spettro delle esigenze dei produttori.

Le norme di riferimento sono, al momento attuale, da considerarsi definitive e non dovrebbero subire cambiamenti sostanziali nell'attuale scenario. Considerate comunque le grandi novità che sono state recentemente introdotte, si ritiene che molte aziende non siano ancora organizzate e orientate a una certificazione integrale di tutte le prestazioni possibili ed è per tale motivo che il Regolamento Particolare con-

sente l'opportunità di accedere alla certificazione volontaria tramite il controllo di alcune semplici e fondamentali prestazioni senza l'obbligo di certificare tutte le caratteristiche previste dalla norma di riferimento. Le modalità di certificazione prevedono:

1. prove iniziali effettuate da ICMQ per verificare le prestazioni dichiarate dal produttore;
2. visita di valutazione iniziale in azienda per la verifica dell'efficacia del sistema di controllo della produzione;
3. visite periodiche di sorveglianza del sistema di controllo della produzione;
4. prove periodiche effettuate da ICMQ su campioni prelevati direttamente in azienda.

Anche se, in questo momento il mercato percepisce il marchio di certificazione volontaria di prodotto più come marchio di garanzia che come un marchio di prestazione del prodotto, il Regolamento consente di evidenziare tramite la certificazione delle caratteristiche dichiarate dal produttore stesso, le prestazioni effettive dei prodotti realizzati con continuità in un'ottica industriale. L'opportunità è di certo interessante, in particolare, per lo sviluppo dei mercati di nicchia legati al blocco.

L'aggiornamento dello schema di certificazione per i blocchi nasce dalla necessità di dare continuità allo schema di certificazione volontaria di ICMQ basato sul precedente progetto di norma UNI U73.06.080.0 e consente alle aziende già certificate di continuare ad avvalersi della certificazione ICMQ con l'auspicio che lo schema e il servizio offerto possano incontrare i favori dei produttori del settore.

■ Francesco Sabbato

## ■ CONVEGNO ICMQ AL SAIE 2006

Anche questo anno ICMQ sarà presente alla nuova edizione del SAIE 2006 – Salone internazionale dell'industrializzazione edilizia – a Bologna, come promotore di un convegno dal titolo:

*Sistema Edificio: la certificazione prestazionale degli edifici.*

Dopo l'ampio successo registrato in occasione del SAIE Due 2006, si ripropone un tema di viva attualità a cui ICMQ ha dedicato già alcuni anni sia nell'elaborazione dello schema, sia nella attuazione dello stesso. Il

tema viene ripresentato proprio per fornire elementi concreti di discussione anche sulla base delle certificazioni già rilasciate, per aggiornare sullo stato di avanzamento dell'attività di ICMQ a fronte delle novità legislative e del maggiore interesse riscontrato tra gli operatori e dal mercato.

L'incontro avrà luogo venerdì 27 ottobre 2006, a partire dalle ore 14,00 presso la Sala Topazio del Palazzo Degli Affari, in Piazza Costituzione, nell'ambito della zona fieristica bolognese. Il prossimo numero di ICMQ notizie riporterà in dettaglio il programma della manifestazione.

## ■ MARCATURA CE DEI PREFABBRICATI

ICMQ ha ottenuto le abilitazioni da tutti i Ministeri competenti per le seguenti norme:

EN	12794	Prodotti prefabbricati di calcestruzzo	Pali di Fondazione
EN	12843	Prodotti prefabbricati di calcestruzzo	Antenne e Pali
EN	13224	Prodotti prefabbricati di calcestruzzo	Elementi nervati per solai
EN	13225	Prodotti prefabbricati di calcestruzzo	Elementi strutturali lineari
EN	13693	Prodotti prefabbricati di calcestruzzo	Elementi speciali per coperture

A breve saranno ottenute, dai Ministeri competenti, le abilitazioni per quanto riguarda:

EN	1168	Prodotti prefabbricati di calcestruzzo	Lastre alveolari
EN	12843	Prodotti prefabbricati di calcestruzzo	Lastre per solai
EN	13224	Prodotti prefabbricati di calcestruzzo	Garage prefabbricati in calcestruzzo. Parte 1: Requisiti per garage di calcestruzzo armato realizzati con elementi monolitici o composti da elementi singoli a tutta dimensione

### Opportunità

Per tutte le aziende la cui verifica di sorveglianza di Sistema Qualità cadrà nel secondo semestre del 2006 Vi è l'opportunità di effettuare, contestualmente, la verifica di valutazione per la Marcatura CE dei Prefabbricati secondo il Sistema 2+ con una ottimizzazione di tempi e costi.

### Linea Guida

Come già evidenziato nell'ultimo numero del notiziario è stata predisposta un'apposita linea guida specifica per la marcatura CE dei prefabbricati, che è stata inviata, a luglio, a tutte le aziende del settore certificate con ICMQ secondo la UNI EN ISO 9001:2000. Chi non l'avesse ricevuta può trovarla sul sito [www.icmq.org](http://www.icmq.org).

■ Roberto Garbuglio



## ■ ASSICURAZIONI E CONTROLLO TECNICO: ACCORDO ASCOTECO - ANIA

Il tavolo tecnico attivato da ASCOTECO e ANIA, come anticipato nel precedente notiziario ICMQ, ha raggiunto uno degli obiettivi che si è posto. Il risultato è l'emissione da parte di ASCOTECO del documento «Schema contratto decennali postume», base per la stipula di contratti di controllo tecnico su opere di edilizia soggette alla Legge N. 210 del 02/08/2004 e s.m.i. relativamente alle attività di controllo tecnico richieste per il rilascio della polizza assicurativa indennitaria decennale postuma prevista obbligatoriamente dalla suddetta Legge. Il documento si aggiunge al testo della polizza decennale emesso a sua volta da ANIA.

Lo «Schema contratto decennali postume» è composto di tre parti:

- Condizioni particolari,
- Condizioni generali,
- Allegati.

I servizi di controllo descritti nelle condizioni particolari riguardano:

1. Stabilità e resistenza meccanica degli elementi strutturali al fine della prevenzione del crollo e dei gravi difetti costruttivi;
2. Durabilità, manutenibilità, vita utile dell'involucro dell'edificio;
3. Durabilità, manutenibilità, vita utile dell'impermeabilizzazione delle coperture dell'edificio;
4. Durabilità, manutenibilità, vita utile delle pavimentazioni e dei rivestimenti interni dell'edificio;
5. Durabilità, manutenibilità, vita utile degli intonaci e rivestimenti esterni dell'edificio.

L'esecuzione dei servizi relativi ai punti da 2 a 5, saranno espletati solo se attivato il servizio descritto nel punto 1. In realtà lo schema di contratto è eventualmente utilizzabile anche per l'attività relativa a controlli specifici attinenti a singole parti d'opera (involucro, impermeabilizzazione delle coperture, pavimentazioni e rivestimenti interni, intonaci e rivestimenti esterni, impianti, ecc.), purché sia escluso quanto relativo a danni causati dalla mancanza o difetto di stabilità e resistenza meccanica degli elementi strutturali.

È importante sottolineare che la possibilità di escludere parte dei servizi indicati non significa che la responsabilità del costruttore

venga meno per i danni relativi alle opere oggetto dei servizi esclusi, così come previsto dall'art. 1669 del Codice Civile.

Il documento definisce per ogni tipo di servizio l'obiettivo e l'oggetto del controllo. Richiama le norme di riferimento per l'effettuazione del servizio di controllo, che sono:

- UNI 10721
- ISO/IEC 17020 (ex UNI EN 45004)
- UNI 10722
- UNI 11156

oltre ai Regolamenti SINCERT per l'accreditamento degli Organismi d'Ispezione, il Rapporto tecnico SINCERT RT -07 e, ovviamente, la normativa cogente e volontaria applicabile. Descrive poi le modalità di intervento, nelle fasi di:

- Verifica del progetto, intesa come verifica della conformità alle prescrizioni della normativa applicabile e alle specifiche di buona pratica progettuale
- Controllo in corso di esecuzione delle opere:

- verifica della conformità delle opere alle prescrizioni del progetto;
- verifica dell'adeguatezza dei materiali impiegati;
- verifica della conformità delle opere alle regole di buona pratica esecutiva.

A conclusione di tutte le attività di controllo, l'Organismo di Controllo redigerà un Rapporto di controllo finale per ogni tipo di servizio che sintetizza i risultati di tutte le verifiche svolte sia in merito al progetto sia in corso di realizzazione delle opere.

La frequenza delle visite deve essere stabilita sulla base del programma lavori e prevede una concentrazione delle presenze degli ispettori durante le lavorazioni più critiche. Per definire la frequenza delle visite si può far riferimento alle tabelle in allegato, in cui vengono proposte schede per ogni servizio che indicano il numero minimo di visite in funzione dell'importo lavori e della durata del cantiere e i documenti che devono essere emessi nelle fasi di sviluppo delle attività di controllo (progetto ed esecuzione).

Le condizioni generali contengono infine le clausole contrattuali che tutelano le parti contraenti.

■ Giancarlo Biasion



## ■ SCHEMA CERTIFICAZIONE SISTEMA EDIFICIO® INDIRIZZI PER LA CERTIFICAZIONE DELLA PRESTAZIONE ENERGETICA

### Cosa certifichiamo:

Il consumo annuale delle principali voci componenti il consumo energetico dell'edificio e precisamente:

- l'energia primaria per il riscaldamento;
- l'energia primaria per l'ACS;
- l'energia primaria per il raffrescamento;
- il consumo per la ventilazione;
- il consumo per l'illuminazione artificiale (solo per il terziario).

La certificazione può riguardare una o più di dette voci.

L'Unità di misura utilizzata è kWh/m<sup>2</sup> anno; i m<sup>2</sup> si riferiscono alla superficie calpestabile.

I consumi sono espressi al netto dell'energia utile fornita da eventuali fonti rinnovabili.

Il consumo dell'energia primaria per il riscaldamento viene evidenziato in una scala di livelli prestazionali.

Viene certificata, esprimendola in Kg/m<sup>2</sup> anno, la quantità di CO<sub>2</sub> emessa in atmosfera a causa dei consumi certificati; la quantità di CO<sub>2</sub> tiene conto delle caratteristiche del combustibile utilizzato e delle emissioni derivanti dalla produzione dell'energia elettrica impiegata.

### L'oggetto della certificazione:

Zone di un edificio alimentate da una unità di produzione calore ed aventi una stessa destinazione d'uso; ad esempio:

- a) Singoli appartamenti con caldaia autonoma;
- b) Fabbricati costituiti da più unità immobiliari (per es. appartamenti) aventi una unica destinazione d'uso e produzione di calore propria centralizzata;
- c) Zone di un medesimo edificio avente una produzione di calore centralizzata ma destinazioni d'uso diverse (per es. una zona residenziale e una commerciale);
- d) Fabbricati aventi un sistema di produzione calore comune ad altri edifici ed una unica destinazione d'uso;
- e) Zone di un medesimo edificio avente una produzione di calore comune ad altri edifici ma destinazioni d'uso diverse (per

esempio una zona residenziale e una zona commerciale).

Per i casi b, c, d, e vengono certificati i valori medi dei diversi componenti del consumo energetico. Vengono inoltre forniti i valori limite delle unità immobiliari più favorite e meno favorite appartenenti alla zona certificata. Possono comunque essere certificate le singole unità immobiliari costituenti un fabbricato/zona certificata.

### Caratteristiche della certificazione:

Può riguardare una delle seguenti fasi del ciclo di vita di un edificio:

- Progettazione;
- Costruzione;
- Gestione.

La certificazione ha una validità di cinque anni, salvo il verificarsi di fatti regolamentati aventi un impatto sulla prestazione energetica dell'edificio. La certificazione interessa comunque nel tempo la fase di «gestione».

Durante il periodo di validità della certificazione in fase di «gestione» è prevista l'effettuazione di una visita ispettiva di sorveglianza riguardante fondamentalmente gli impianti. Ogni rinnovo di certificazione comporta l'esecuzione di una visita ispettiva.

Per ogni certificazione e per ogni ispezione per il mantenimento della certificazione durante il periodo della sua validità è prevista la formulazione di «suggerimenti» tesi al miglioramento delle prestazioni energetiche. Gli interventi proposti debbono essere economicamente fattibili.

Per gli edifici il cui consumo di energia primaria per il riscaldamento entra nelle classi A e B della scala dei livelli prestazionali viene concesso l'uso del Marchio Sistema Edificio®. Il valore massimo del livello B è quello risultante dall'utilizzazione della tabella I dell'allegato C del D.lgs. 192/2005.

Per gli edifici nuovi o ristrutturati è prevista la concessione di «riconoscimenti premianti» graficamente evidenziati nel certificato. Essi riguardano la presenza di uno o più dei seguenti elementi:

- certificazione di benessere termico;
- esistenza di certificazioni di qualità dei materiali utilizzati;
- esistenza di manuali di manutenzione preventiva dei materiali/impianti durante il loro ciclo di vita.

### Modalità di certificazione:

Il Richiedente la certificazione deve inviare all'Ente di certificazione i dati e i documenti richiesti, necessari per svolgere l'attività di valutazione. Il materiale varia in funzione del tipo di certificazione (progettazione, costruzione, gestione)

Il Richiedente è responsabile della veridicità delle informazioni.

L'Ente di certificazione verifica la completezza dei dati e, a campione, la conformità degli stessi nei vari documenti che li riguardano. In caso di incompletezze o non conformità il Richiedente deve provvedere ai necessari completamenti.

La valutazione dei dati avviene con modalità regolamentate e specifiche per ogni tipo di certificazione (progettazione, costruzione, gestione)

La certificazione della progettazione può svilupparsi in più tempi qualora il Richiedente decida di attuare suggerimenti tra quelli scaturiti dalla prima valutazione.

### Strumenti per la certificazione:

Per il processo di certificazione sono

utilizzati i seguenti principali documenti:

- Regolamento generale per la certificazione degli edifici;
- Regolamento per la certificazione del requisito energetico;
- Regolamento per la certificazione del benessere termico;
- Moduli per "Richiesta Certificazione"
- Liste di controllo (per gli ispettori);
- Rapporto di Certificazione;
- Certificato;
- Regolamento per l'utilizzo del Marchio.

### Caratteristiche dell'Organismo di certificazione:

Per garantire che la certificazione sia uno strumento serio e credibile occorre che gli Organismi di certificazione abbiano le seguenti peculiarità:

- Indipendenza;
- Imparzialità;
- Competenza e professionalità;
- Modalità di esecuzione della attività supportata da chiare procedure.

■ Paride Passerini

## ■ CONTRIBUTI ICMQ AI SEMINARI AICARR 2006: LA CERTIFICAZIONE E L'EFFICIENZA ENERGETICA DEL SISTEMA EDIFICIO-IMPIANTI

Ad AICARR (*Associazione Italiana Condizionamento dell'Aria, Riscaldamento, Refrigerazione*), l'associazione di tecnici che riunisce al proprio interno le diverse componenti culturali del processo edilizio, va riconosciuto il merito di promuovere, in modo strutturato ed efficace, l'efficienza energetica nell'impiantistica di riscaldamento/climatizzazione e perciò anche i contenuti della Direttiva 2002/91/CE ed ora del Dlgs 192/05. La recente emanazione del decreto 192/05 ha riportato infatti alla ribalta il tema della certificazione energetica degli edifici, già introdotto – ma mai applicato – con la legge 10/91.

Per questo motivo è stato organizzato da Aicarr un ciclo di seminari/tavole rotonde dal titolo «*La certificazione e l'efficienza energetica del sistema edificio-impianti. Aspetti interpretativi, tecnici e procedurali*» che nel periodo tra maggio e ottobre 2006 vengono ospitati

nelle principali città italiane. I seminari sono articolati in due parti: la prima prevede la presentazione di relazioni sul panorama legislativo, il panorama normativo, le regole e le modalità di certificazione, le norme transitorie; la seconda parte, invece, è costituita da una tavola rotonda, animata anche da rappresentanti e autorità locali.

È stato perciò particolarmente gradito per ICMQ, che ha sviluppato lo schema di certificazione Sistema Edificio® e che ha già iniziato da qualche anno a certificare gli edifici per il requisito energetico, essere chiamato a dare il proprio contributo alla riuscita di questi momenti che hanno visto fino ad ora, nei dieci incontri già svoltisi, la partecipazione di oltre 1.600 persone.

L'intervento ICMQ è mirato, all'interno della tavola rotonda, ad illustrare casi pratici applicativi, attingendo alle proprie esperienze più significative di "Certificazione Energetica degli Edifici" svolte in questi ultimi anni.

Sul sito [www.icmq.org](http://www.icmq.org) sarà disponibile il calendario delle prossime date.

■ Alberto Lodi

## LA RICERCA SULLA CUSTOMER SATISFACTION E LA CERTIFICAZIONE AMBIENTALE

Nel precedente numero di ICMQ notizie è comparso un articolo nel quale veniva brevemente illustrata la situazione delle Certificazioni Ambientali nei principali paesi del mondo e in particolare nel nostro e si sottolineavano le principali motivazioni che dovrebbero consigliare i Responsabili aziendale a indirizzarsi verso il percorso che conduce alla messa a punto di un Sistema di Gestione Ambientale e all'eventuale successiva certificazione.

Si trattava di un intervento volto a incentivare queste attività presso le aziende in quanto, oltre a considerazioni riguardanti i vantaggi che una Azienda può ottenere da un punto di vista gestionale, si è anche voluto segnalare che nella realtà italiana esistono molte forme di incentivazione di varia natura e di varia provenienza; si è in definitiva presentato il punto di vista di un Organismo di Certificazione su questa problematica, sulla base della propria esperienza diretta e su quella derivante da una continua e attenta ricerca bibliografica.

A confermare la nostra sensibilità su questa tematica non si deve dimenticare anche la recentissima problematica sul «Protocollo di Kyoto» e sull'«Emission Trading» che confermano la crescente attenzione di tutto il mondo all'ambiente, considerato ormai come elemento essenziale di uno sviluppo sostenibile.

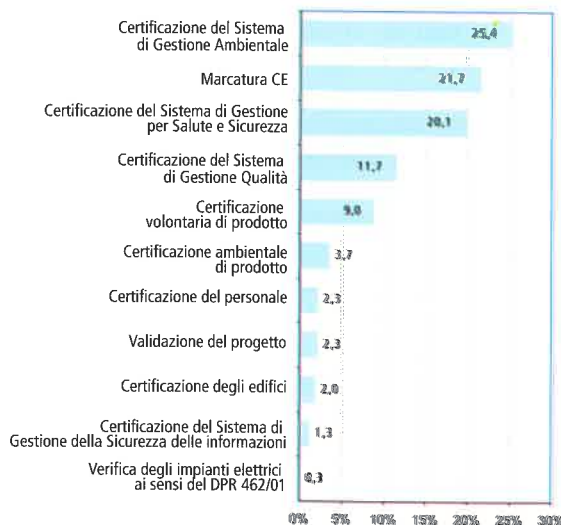
Siamo quindi lieti di tornare brevemente sull'argomento alla luce di quanto emerso in proposito dalle recentissima ricerca che ICMQ ha fatto svolgere da Cresme Ricerche SpA Ente esterno allo scopo di comprendere come i clienti ci vedono e per intervenire, qualora fosse risultato necessario, ad operare miglioramenti nel segno del «miglioramento continuo» che deve contraddistinguere il modus operandi non solo dei controllati, ma anche dei controllori.

La ricerca stessa viene ampiamente trattata in altra parte del presente Notiziario. È però importante evidenziare il capitolo riguardante gli «Scenari evolutivi e mercato potenziale della certificazione», riportato al punto 1.8 del lavoro.

Alla domanda: «Quali servizi saranno di potenziale interesse per la sua azienda nei pros-

simi tre anni?» le risposte hanno fornito il seguente esito.

Al primo posto si posiziona la Certificazione del Sistema di Gestione Ambientale col 25,4%, seguita dalla Marcatura CE col 21,7%, e ancora dalla Certificazione del Sistema di Gestione per la Salute e la Sicurezza col 20,1%; al quarto posto, con solo l'11,7%, troviamo la Certificazione del Sistema di Gestione della Qualità, che comincia a sentire gli effetti di una saturazione di mercato. Con valori decisamente più bassi troviamo infine gli altri sette strumenti di intervento di interesse di ICMQ, come risulta dalla tabella che segue, tratta dal rapporto finale del Cresme.



In conclusione è di particolare soddisfazione trarre da questa importante ed estesa ricerca una conferma così netta a quanto da noi da tempo sosteniamo e ci attendiamo che a queste dichiarazioni di interesse possano seguire fatti sempre più concreti nei prossimi anni.

■ Ennio Peccatori



## INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION SUI CLIENTI ICMQ: SINTESI DEI RISULTATI

Come anticipato nel precedente numero di ICMQ Notizie, nel mese di marzo è stato somministrato un questionario a 304 aziende estratte dalla base dati di ICMQ, costituenti il 38% della totalità delle aziende clienti di ICMQ: esse sono state scelte, in modo imparziale, sulla base della localizzazione delle unità produttive (Nord, Centro e Sud Italia), della tipologia di certificazione adottata (Sistema di Gestione Qualità, Marcatura CE, Sistema di Gestione Ambientale, Certificazione volontaria di Prodotto, Certificazione di Sistemi di Gestione della Sicurezza) e delle dimensioni aziendali.

L'indagine, condotta in maniera indipendente, da CRESME RICERCHE, ha riguardato sette temi, da cui si sono sviluppati sette gruppi di analisi:

- Il livello di soddisfazione generale
- La percezione nelle aziende del miglioramento delle procedure, dei prodotti e dei servizi
- La percezione dei clienti delle aziende certificate del miglioramento dei servizi o prodotti offerti
- Il giudizio tecnico delle aziende sull'operato di ICMQ

- Rapporti con il cliente
- Processo di certificazione
- La figura dell'ispettore e la verifica ispettiva

- La comunicazione, il notiziario e la visibilità del marchio ICMQ
- L'immagine ICMQ presso i propri clienti
- Scenari evolutivi e mercato potenziale della certificazione.

In generale il livello di soddisfazione dei clienti ICMQ è risultato molto elevato.

**a) A livello di soddisfazione generale** si registra, infatti, una percentuale pari al 96,1% di soddisfatti di cui il 48,4% di molto soddisfatti e il 47,7% di abbastanza soddisfatti. Solo lo 0,3% risulta molto insoddisfatto.

**b) Per quanto riguarda la percezione da parte delle aziende** del miglioramento interno delle procedure, dei prodotti e dei servizi, si rilevano percentuali alte di soddisfazione relativa ai miglioramenti nel processo produttivo (93,1% i soddisfatti), all'efficienza aziendale (86,1%), all'immagine aziendale (84,8%) e alla chiarezza delle

funzioni (82,2%). Gli unici due casi in cui si registra una minor soddisfazione riguardano l'adesione del personale alle procedure (65,9%) e l'ampliamento della base clienti (64,0%). In questi sei punti si nota, nell'ordine di elencazione utilizzato, un aumento dei tassi di insoddisfazione e della quota di coloro che non hanno notato miglioramenti. Scendendo nel particolare, si sottolinea l'elevata quota di coloro che si dichiarano molto soddisfatti del miglioramento dell'immagine aziendale verso l'esterno (42,9% a fronte dell'84,8% di soddisfatti totali).

	molto insoddisfatto	insoddisfatto	indifferente	soddisfatto	abbastanza	molto
Miglioramento della qualità del prodotto o servizio offerto	0,0	0,0	17,4	82,6	56,3	26,3
Miglioramento dell'efficienza nella fornitura del prodotto o servizio offerto	0,0	1,3	20,7	78,0	58,9	19,1
Migliore contenimento dei costi nella realizzazione del prodotto o servizio	1,3	7,9	41,3	49,5	41,9	7,6
Miglioramenti nell'ampliamento della gamma di prodotti o servizi offerti	0,0	2,3	54,3	43,3	36,3	7,0

Figura 1 - Importanza della certificazione: prodotti, beni e servizi offerti - Percezione delle aziende

Tale dato è più significativo se raffrontato alle altre risposte di questo gruppo in cui i molto soddisfatti vanno dal 10,6% (adesione alle procedure da parte del personale) al 21,1% (maggiore efficienza gestionale). Parallelamente cresce anche la quota di coloro che si dichiarano sostanzialmente neutri rispetto all'introduzione della certificazione dal minimo del 6,3% sul fronte del miglioramento generale dei processi produttivi fino al 29,8% e al 30,6%, rispettivamente per l'adesione del personale alle procedure e per l'ampliamento della base clienti (rapporti con il mercato).

La certificazione, sempre secondo la percezione delle aziende (Figura 1), in ben 82,6 casi su cento ha migliorato la qualità dei prodotti offerti e, in 78 casi su cento, è migliorata l'efficienza nella fornitura di tali prodotti. Rispetto a queste due domande risulta importante notare le ridotte quote



di insoddisfatti e di coloro che non notano differenze rispetto a prima dell'ottenimento della certificazione.

Se si considera la riduzione dei costi circa la metà (49,5%) degli intervistati dichiara di aver notato una riduzione del costo di realizzazione dei prodotti (beni o servizi), mentre il 41,3% non nota differenze. Gli insoddisfatti sono contenuti nel 9,2% di cui l'1,3% molto insoddisfatti. Su questo genere di risposte pesa, senza dubbio, il risultato atteso dai vertici aziendali che tendono ad attribuire un peso importante alla diminuzione dei costi aziendali e, attraverso il processo di certificazione, sperano di ridurre l'entità in misura superiore al possibile.

L'ampliamento della gamma dei prodotti offerti registra un minor livello di soddisfazione (43,3%), denotando una maggior indifferenza (54,3%). Gli insoddisfatti risultano il 2,3% del totale. Su questo aspetto, molto probabilmente, hanno maggiore importanza le decisioni strategiche aziendali e il miglioramento dell'efficienza fornito e riscontrato dalla certificazione non appare determinante sul mix di prodotti.

Un vero punto di forza della certificazione può essere individuato nella **diminuzione dei reclami** presentati alle aziende da parte dei clienti poiché racchiude l'opinione di entrambe le componenti del mercato, la domanda e l'offerta. **In media i reclami sono scesi del 29,9%**. L'80,3% degli intervistati dichiara di aver notato una diminuzione dei reclami sui prodotti (beni o servizi) certificati immessi sul mercato e ben il 39,8% ha notato una forte diminuzione di reclami stessi.

Tra i motivi per cui le aziende scelgono di ricorrere alla certificazione (Fig. 2) risulta elevata la quota di coloro che la considerano uno strumento necessario per rimanere competitivi sul mercato (49,4%), mentre una percentuale ridotta riguarda le aziende che dichiarano di essersi certificate perché lo richiedono i clienti (9,7%): in sostanza, quasi il 60% delle aziende considera la certificazione una scelta obbligata se non si vuole perdere quote di mercato, tralasciando gli aspetti relativi al miglioramento dell'efficienza e dei prodotti. Il 40,5% delle aziende intervistate, invece, guarda alla certificazione con un approccio più aperto, considerandola uno strumento importante (25,9%) o una garanzia (14,6%).

TRA I MOTIVI PER I QUALI UN'AZIENDA PUÒ DECIDERE DI CERTIFICARSI QUALE RISPECCHIA DI PIÙ LA SCELTA DELLA SUA AZIENDA?



Figura 2 – Importanza della certificazione: prodotti, beni e servizi offerti – Scelta per la certificazione

c) Secondo le imprese intervistate, i **propri clienti** percepiscono parzialmente i miglioramenti derivanti dalla certificazione poiché risultano inferiori le percentuali di soddisfazione nella qualità dei prodotti offerti (75,9%) e nell'efficienza della fornitura (68,3%), rispetto alle percentuali di soddisfazione espresse dalle aziende intervistate per gli stessi aspetti.

Riguardo all'ampliamento della gamma di prodotti offerti, invece, i clienti sembrano più soddisfatti (49,6%) rispetto alle imprese che li producono (43,3%). Occorre, però, sottolineare che tale informazione, poiché mediata dall'opinione dell'impresa, non ha la pretesa di rappresentare l'opinione dei clienti, ma fornisce una quantificazione dell'ordine di grandezza paragonabile, apparentemente senza eccessivi scollamenti, tra soddisfazione delle imprese e soddisfazioni dei clienti di tali imprese. Per i clienti la certificazione assume principalmente il significato di garanzia e rappresenta uno strumento importante o indispensabile (Fig. 3). Solo l'11,5% dei clienti considera la certificazione non indispensabile nella scelta di un prodotto o servizio. Dato importante ed effettivamente tangibile dalle aziende, come già sottolineato, resta comunque l'elevata riduzione di reclami da parte dei propri clienti sui prodotti/servizi certificati.

TRA LE DEFINIZIONI CHE SI POSSONO ATTRIBUIRE ALLA CERTIFICAZIONE QUALE RAPPRESENTA MEGLIO IL PUNTO DI VISTA DEI VOSTRI CLIENTI?



Figura 3 - Importanza della certificazione: prodotti, beni e servizi offerti - L'opinione dei clienti sulla certificazione (percezione delle aziende intervistate)

**d)** Il livello di soddisfazione delle imprese certificate da ICMQ è risultato molto elevato, fino al limite della totalità, proprio in risposta alle domande sulle attività tecniche e operative. I giudizi tecnici sono risultati praticamente identici riguardo a: autonomia e flessibilità, tempestività, frequenza e regolarità dei rapporti, fornitura di informazioni, personalizzazione del servizio. In tutti questi cinque casi si osserva una quota di soddisfatti tra il 93,4% e il 96,0% con una percentuale di molto soddisfatti compresa tra il 54,6% e il 58,5%. Le imprese che si sono dichiarate neutre varia in un intervallo molto contenuto, dal 2,3% al 3,9%. La fascia dell'insoddisfazione si colloca ad un livello ancor più ridotto tra l'1,0% e il 2,7% con i molto insoddisfatti che restano compresi tra lo 0% e lo 0,7% (Fig. 4).

Livelli di soddisfazione ancora maggiori rispetto a quelli appena descritti sono stati rilevati riguardo alla preparazione tecnica (99,7% i soddisfatti con il 73,8% di molto soddisfatti; nessun insoddisfatto), alla correttezza e affidabilità (97,0% i soddisfatti con il 75,0% di molto soddisfatti; 0,7% i molto insoddisfatti) e alla reperibilità, all'elasticità di orario e alla disponibilità negli appuntamenti (97,3% i soddisfatti con il 63,1% di molto soddisfatti; 1,3 gli insoddisfatti).

Rispetto al processo di certificazione si possono rilevare valori simili a quelli riscontrati nel giudizio tecnico con una quota molto elevata di soddisfazione, variabile tra il 95,3% e il 97,0% per i quattro aspetti

considerati (chiarezza dell'offerta, chiarezza della valutazione, chiarezza della verifica documentale e pianificazione delle visite). Comune alle quattro domande è risultato anche il livello di risposte neutre (da 1,0% a 3,0%), di quelle che esprimono insoddisfazione (tra 1,0% e 2,6%) e l'assenza di aziende molto insoddisfatte.

Il livello massimo della soddisfazione delle aziende è stato rilevato riguardo alla figura dell'ispettore sia sotto l'aspetto della professionalità (99,3% i soddisfatti con l'84,2% di molto soddisfatti), sia rispetto al coinvolgimento dell'azienda nella conduzione dell'ispezione (100% di soddisfatti con il 75,3% di molto soddisfatti) (Figura 5). Anche la verifica ispettiva ha mostrato elevati tassi di soddisfazione con limitate differenze nei diversi aspetti analizzati: efficacia e utilità del rapporto di verifica (98,7%), contratto di certificazione (91,9%), sorveglianze (95,3%), gestione reclami (89,9%) e gestione amministrativa (92,2%), con punte di molto soddisfatti che toccano il 52,6%. I tassi di insoddisfazione variano tra lo 0,6% (efficacia e utilità del rapporto di verifica) e il 2,4% (gestione amministrativa).

	molto insoddisfatto	insoddisfatto	indifferente	soddisfatto	abbastanza	molto
Preparazione tecnica	0,0	0,0	0,3	99,7	25,8	73,9
Correttezza e affidabilità	0,7	0,0	2,3	97,0	22,0	75,0
Autonomia e flessibilità	0,0	2,0	2,3	95,7	37,2	58,5
Tempestività	0,3	1,3	3,0	95,3	39,2	56,1
Frequenza e regolarità dei rapporti	0,7	0,3	3,0	96,0	41,1	55,0
Fornitura di informazioni	0,3	2,3	3,9	93,4	38,8	54,6
Personalizzazione del servizio	0,7	2,0	3,6	93,7	37,1	56,6
Reperibilità, elasticità di orario e disponibilità agli appuntamenti	0,3	1,0	1,3	97,3	34,2	63,1

Figura 4 - ICMQ: il giudizio tecnico

**e)** L'indagine focalizzata sulla comunicazione e la visibilità di ICMQ ha registrato un alto consenso per i tempi di emissione del certificato (88,9% di soddisfatti) e per la forma grafica dello stesso (91,4% di soddisfatti).

Il notiziario di ICMQ è conosciuto dal 90,8% dei referenti aziendali intervistati e, di questi, il 93,8% lo riceve regolarmente. Tra questi ultimi il 5,1% non lo legge mai e il 7,0% lo legge raramente mentre il 31,1% lo legge in modo saltuario, probabilmente cercando gli argomenti di proprio interesse. Infine, il 56,8% dei referenti aziendali legge con regolarità il notiziario ICMQ. Il gradimento delle notizie è elevato poiché, tra i lettori, il 63,3% lo giudica abbastanza interessante e il 28,2% molto interessante.

Il marchio di ICMQ gode di notevole visibilità (93,2%) tra le aziende certificate e, se strumenti divulgativi come la brochure trovano positivo e ampio riscontro (91%), l'apprezzamento per i corsi di formazione (84,4%, di cui il 30,0% molto soddisfatti), per il sito Internet [www.icmq.org](http://www.icmq.org) (81,7%), per le presenze fieristiche e per la pubblicità (rispettivamente il 75,7% e il 75,5%) risulta meno eclatante.

**f)** ICMQ viene, in definitiva, considerata azienda specializzata (99%), competente (98,7%), che dà fiducia (97,4%), con una grande esperienza nazionale (96%), attenta alle esigenze del cliente (94,3%), solida e attenta alle esigenze dell'utente finale (94,2%), azienda leader (93,3%). Pesi leggermente minori vengono attribuiti alla dinamicità e modernità (88,1%), all'innovazione (87%), all'ampiezza dei servizi offerti (86%), alla promozione (84,4%), alla «simpatia» (80,1%) e all'avanzamento tecnologico (72,2%).

**g)** Tra i servizi offerti da ICMQ si è riscontrata una conoscenza disomogenea: maggiore per la Certificazione dei Sistemi di gestione ambientale (28,1%), a seguire la Marcatura CE (21,7%), la Certificazione volontaria di prodotto (13,6%), la Certificazione del Sistema di gestione per la salute e la sicurezza (13,4%). Meno noti sono i servizi di Certificazione ambientale di prodotto (6,7%), di Certificazione degli edifici (5,3%), di Certificazione del sistema di gestione per la sicurezza delle informazioni (3,1%), di Validazione del progetto (1,8%) e di Verifica degli impianti elettrici (1,4%). Ancora poco conosciuta è la Certificazione del personale (0,8%) in quanto schema di certificazione appena partito.

La propensione, espressa dalle aziende intervistate, per la Marcatura CE (a breve termine) e per la Certificazione del Sistema di gestione ambientale (nel medio termine) consentono alcune riflessioni ad approfondimenti, soprattutto in merito alla seconda area di interesse (*vedi pag. 11 del presente notiziario*), che, non spinta da vincoli di cogenza, trova riscontro in una crescente sensibilità al miglioramento continuo e in una maggior disponibilità di incentivi in questa direzione.

Dinanzi ai risultati illustrati nel dettaglio, ICMQ ha potuto consolidare la propria percezione di quanto quotidianamente, da anni, si recepisce dai propri clienti, dai propri competitors e dai riscontri di mercato nel settore delle certificazioni: la scelta di rimanere organismo specializzato garantisce la competenza e la professionalità dell'operato e, soprattutto, garantisce ai clienti di ICMQ un miglioramento effettivo nei propri processi e nella fornitura dei propri prodotti/servizi. Obiettivo di ICMQ è, infatti, la crescita reale della qualità, intesa come denominatore comune e pre-requisito essenziale di più ambiti e attività dello stesso settore delle costruzioni: dalla qualità nella gestione dei processi alla qualità dei materiali/dei prodotti/dei progetti fino alla qualità degli stessi edifici.

Si coglie l'occasione per ringraziare tutte le aziende che hanno partecipato alla elaborazione di questa indagine ed hanno attivamente fornito elementi di spunto e di riflessione per la crescita di ICMQ, soprattutto, vista la sede, in merito alle osservazioni e ai suggerimenti per il miglioramento del nostro ICMQ Notizie.

■ Silvia Rusconi

	molto insoddisfatto	insoddisfatto	indifferente	soddisfatto	abbastanza	molto
Preparazione e professionalità dell'ispettore	0,3	0,0	0,3	99,3	15,1	84,2
Coinvolgimento nella conduzione dell'ispezione	0,0	0,0	0,0	100	24,7	75,3

Figura 5 – Il processo di certificazione – La figura dell'ispettore



## ■ ICMQ CONTRIBUISCE ALLA QUALITÀ DELLE COSTRUZIONI IN INDIA

ICMQ si conferma punto di riferimento per la qualità del settore costruzioni anche per i Paesi emergenti. Personale e ispettori ICMQ hanno ricoperto un ruolo primario nell'ambito di un progetto promosso, in collaborazione con ASSOBBETON, Regione Lombardia e un Ente governativo indiano, e finanziato dalla Commissione Europea per la diffusione della cultura della prefabbricazione in India.

Il riferimento indiano è il CIDC (*Construction India Development Council*) un ente governativo nato allo scopo di diffondere la cultura legata alle costruzioni e incrementare il livello qualitativo delle costruzioni.

L'India sta vivendo un periodo di forte sviluppo economico e produttivo ed ha la necessità di sostenerlo realizzando in tempi brevi un'importante serie di infrastrutture, sia nel campo dei trasporti (strade e ferrovie) sia in quello industriale (stabilimenti produttivi).

Per questo motivo, pure a fronte di un costo della manodopera molto contenuto che rende competitiva la costruzione in opera, nasce la necessità di velocizzare i tempi di completamento dell'opera a livelli resi possibili solo dalla produzione di serie. Il settore costruzioni dovrà abbandonare l'attuale schema organizzativo, in cui la realizzazione dell'opera è affidata ad abbondante manodopera con pochissimi mezzi tecnici, e diventare una industria a tutti gli effetti.

Nasce, quindi, la necessità di organizzare un corso di formazione, rivolto a tecnici dell'edilizia, allo scopo di fare conoscere le tecniche di base della prefabbricazione e del controllo di processo al fine di assicurare la qualità dei prodotti finiti. CIDC ha visto nell'Italia il Paese di riferimento per il livello qualitativo e tecnologico raggiunto dall'industria della prefabbricazione in calcestruzzo. La Commissione Europea ha affidato ad ASSOBBETON, associazione di categoria dei produttori di elementi prefabbricati, il compito di organizzare gli aspetti operativi del corso. ASSOBBETON ha scelto di collaborare con ICMQ che da oltre venti anni lavora gomito a gomito con i principali prefabbricatori nazionali.

Il corso si è tenuto a New Delhi nel pe-

riodo compreso fra marzo e giugno ed è stato articolato in quattro moduli della durata di una settimana ciascuno.

Il primo modulo è stato improntato sulla tecnologia della prefabbricazione: progettazione, processi produttivi, tecnologie disponibili.

Il secondo modulo ha avuto lo scopo di approfondire le conoscenze relative alla norma ISO 9001 e di formare persone in grado di condurre audit nel campo della qualità.

Il terzo modulo è stato progettato come anello di congiunzione dei due precedenti e ha illustrato le caratteristiche di un efficace sistema di controllo della produzione nel settore prefabbricati, facendo riferimento sia alle guide applicative specialistiche sviluppate da ICMQ, sia alle norme europee sugli elementi prefabbricati. Ispettori esperti di ICMQ hanno illustrato le tecniche di audit e gli elementi su cui puntare l'attenzione nel corso delle verifiche ispettive.

Il quarto modulo ha descritto le caratteristiche ed il modo di operare di un organismo di certificazione in relazione alle norme ISO della serie 45000 e alle regole applicate a livello europeo. Si sono inoltre fornite nozioni di base in merito agli aspetti più rilevanti nella valutazione della qualità dell'opera finita, con particolare riferimento alla certificazione degli edifici.

È in corso inoltre un programma di interscambio: un primo gruppo di partecipanti al corso nel prossimo mese di luglio sarà in Italia ed assisterà a una serie di audit simulati organizzati presso le aziende leader nella prefabbricazione. L'arrivo di un secondo gruppo è programmato per il mese di settembre.

L'interesse dei partecipanti si è orientato principalmente sulle tecnologie produttive e sui vantaggi offerti, sia in termini di velocità di esecuzione sia di qualità del risultato finale, con particolare riferimento alla durabilità del calcestruzzo e alle prestazioni di carattere statico rese possibili dalla precompressione.

■ Massimo Cassinari





## ■ CONGRESSO ASSOBBETON

Il 18 e 19 maggio si è tenuto a Siena, in occasione dei 50 anni di attività, il XII Congresso Nazionale di ASSOBBETON, associazione aderente a CONFINDUSTRIA, trattante il tema «Crescita dimensionale delle aziende in un settore maturo».

ICMQ ha partecipato come sponsor della manifestazione allestendo uno stand espositivo e rendendosi disponibile a fornire indicazioni circa l'imminente cogenza della marcatura CE dei prefabbricati strutturali.

Il tema del Congresso è stato dibattuto da autorevoli esponenti del mondo della finanza e dell'economia che hanno partecipato alla tavola rotonda. I dati registrati dall'Osservatorio PROMETEIA evidenziano un settore caratterizzato da un'estrema differenziazione tra aziende produttrici, di cui più dell'80% di piccole e medie dimensioni, e un mercato stagnante, dopo il calo del 2004, anche a causa della crisi manifatturiera nazionale. Le posizioni emerse durante i dibattiti hanno indicato, come necessario per i prossimi anni, percorrere scelte di fusione e modifica sostanziale delle strutture aziendali medie-piccole per poter fronteggiare esigenze di mercato orientate verso una razionalizzazione della domanda ed una contrazione dei volumi.

Sono stati presentati i primi risultati di una serie di programmi internazionali intrapresi da ASSOBBETON per promuovere le capacità imprenditoriali e produttive italiane e permettere la nascita di fattive collaborazioni tra aziende locali e imprese nazionali.

Tra questi citiamo il progetto ICQ (Italy India Construction Quality) in India, svolto con il supporto di ICMQ, avente l'obiettivo di contribuire alla qualità delle costruzioni in India.

■ Caterina Tei

## ■ CONVENZIONE CON ISES ITALIA

A seguito del crescente interesse che si sta sviluppando attorno alla Direttiva 2002/91/CE e al DLgs 192/05, a maggio di quest'anno ICMQ ha stipulato con ISES ITALIA (sezione italiana dell'*International Solar Energy Society*) una convenzione di collaborazione per la formazione professionale sulla Certificazione energetica degli edifici.

Scopo di questa collaborazione, è la promozione di corsi di formazione dal titolo «Certificazione energetica degli edifici 192/05 e Direttiva 2002/91». I corsi si rivolgono a professionisti, imprese, aziende, enti e, più in generale, a tutti gli operatori del settore delle costruzioni sensibili alle tematiche del risparmio energetico.

Il primo di questi corsi si è già svolto a Roma, dal 12 al 15 maggio 2006, presso l'Istituto di Analisi dei Sistemi e Informatica IASI-CNR, e verrà prossimamente ripetuto anche a Milano. Il corso si articola in sei lezioni di mezza giornata ciascuna e affronta le seguenti tematiche:

- Attuazione della Direttiva 2002/91/CE sull'efficienza energetica degli edifici
- Aspetti generali della certificazione energetica
- Aspetti tecnici della certificazione energetica
- Aspetti architettonici legati alla certificazione energetica
- La normativa sul risparmio energetico e i certificati bianchi
- Aspetti economici e gestionali inerenti la certificazione energetica.

Obiettivo è quello di fornire strumenti tecnici, normativi e operativi per la certificazione energetica degli edifici.

La prima edizione del corso ha riscosso molto interesse da parte dei partecipanti, i quali si sono dimostrati soprattutto interessati a cogliere le richieste della legislazione vigente e a capire le modalità operative utilizzate e che dovranno essere definite nei prossimi provvedimenti legislativi e normativi.

Soprattutto per rispondere a questi quesiti, all'interno della seconda giornata, viene presentato lo schema Sistema Edificio® che viene descritto principalmente sotto il profilo degli aspetti tecnici inerenti alle richieste della Direttiva. Date e sedi dei prossimi corsi verranno opportunamente e tempestivamente comunicate tramite i siti Internet e le newsletter di ICMQ e ISES ITALIA.

■ Claudia La Macchia



## ■ FORMAZIONE: PROGRAMMA SECONDO SEMESTRE 2006

Sintetizziamo il calendario dei principali corsi e seminari programmati per il secondo semestre dell'anno 2006. Quelli contrassegnati con il simbolo [1] sono organizzati in collaborazione con l'UNI. Quelli contrassegnati con il simbolo [2] sono organizzati in collaborazione con ASSOBETON.

Quelli contrassegnati con il simbolo [3] sono organizzati in collaborazione con ISES. I corsi, ove non diversamente specificato, si svolgono a Milano. Per informazioni vi invitiamo a contattare ICMQ SpA (tel.: 02 7015081; [www.icmq.org](http://www.icmq.org)). Per iscrizioni è necessario contattare Sinergie Moderne Network (e-mail: [icmq.corsi@virgilio.it](mailto:icmq.corsi@virgilio.it); fax 045 8020203).

**Controllo di produzione in fabbrica (FPC) per la marcatura CE degli elementi prefabbricati strutturali di calcestruzzo (Direttiva 89/106/CEE) [2]**

28/09/06 – Bari e 30/11/06 – Milano

**Il controllo di produzione in fabbrica per la marcatura CE degli aggregati (Direttiva 89/106/CEE)**

4/10/06

**Corso per valutatori interni di Sistema Qualità secondo la Norma UNI EN ISO 19011**

11 e 12/10/06

**Validazione di Progetto – d.lgs 109/94 e D.P.R.554/99**

18/10/06 - Seminario di mezza giornata

**Normativa tecnica e marcatura CE: implicazioni per progettisti, direttori lavori e responsabili procedimento**

18/10/06 - Seminario di mezza giornata

**Impianti di betonaggio: il controllo di produzione secondo la normativa tecnica delle costruzioni**

08/11/06

**La marcatura CE per i prodotti da costruzione (Direttiva 89/106/CEE) [1]**

14/11/06

**La gestione del Sistema Qualità nelle rivendite edili**

22/11/06

**Il Testo Unico ambientale: sguardo d'insieme e aspetti attuativi**

29/11/06

**ISO 9001:2000 - La gestione per la qualità nel settore costruzioni [1]**

12/12/06

**Certificazione sistema qualità degli ordini professionali e collegi costruttori del servizio di formazione permanente**

13/12/06

**Certificazione energetica degli edifici 192/05 e Direttiva 91/2002 [3]**

Date da definire

### ICMQ notizie

Via Battistotti Sassi, 11 - 20133 Milano

tel. 02 7010 5727 - fax 02 7010 6570

e-mail: [icmq@icmq.org](mailto:icmq@icmq.org) - <http://www.icmq.org>

Direttore Responsabile: Lorenzo Orsenigo

Stampa: Cierre Grafica - Via Ferrari, 5 - 37066 Sommacampagna (VR)

Registrazione Tribunale di Milano n° 475 del 30 Settembre 1995.