

UNInotizie n. 1 del 15/01/2008

Si informano i lettori che per motivi tecnici questo numero di UNInotizie esce senza l'allegato contenente i Progetti di norma CEN e ISO in inchiesta

Trattamento dei reclami secondo la UNI ISO 10002:2006. Strumento di fidelizzazione e di miglioramento

La gestione del reclamo, come momento di ascolto del cliente, si configura come un servizio molto particolare e delicato, in quanto l'organizzazione si trova a gestire una situazione complessa e critica. Il corso, organizzato da UNI, indirizza l'organizzazione verso una gestione del reclamo finalizzata a fornire indicazioni concrete per l'avvio di azioni di fidelizzazione del cliente e di miglioramento interno, secondo quanto indicato nella norma UNI ISO 10002:2006. Quattro gli appuntamenti in calendario: il 30 gennaio, l'11 marzo, e il 23 maggio a Milano e il 16 aprile a Roma. [Le iscrizioni sono aperte.](#)

Etichette ambientali di prodotto dall'Ecolabel alla Dap

Lo sviluppo di una nuova generazione di prodotti e di servizi "verdi" è da tempo oggetto delle politiche europee per la sostenibilità tramite le Politiche Integrate di Prodotto (IPP), finalizzate ad abbinare sostenibilità ambientale e competitività delle imprese. [Il 23 gennaio prossimo, a Milano](#), l'UNI organizza un corso di formazione che si propone di fare acquisire una conoscenza approfondita delle diverse etichette e dichiarazioni ambientali riconosciute internazionalmente, di comprenderne le differenze e gli aspetti specifici così da orientare un'impresa nella selezione dello strumento comunicativo più idoneo.

Arriva le neve... usate la testa

La stagione sciistica è ormai entrata nel vivo. Il nostro Paese, con circa 2.300 impianti di risalita, più di 300 stazioni sciistiche di rilievo con 7.800 km di piste da sci alpino e 13.400 km di piste da fondo, può vantare una lunga tradizione in questo ambito che conta migliaia e migliaia di appassionati. [La breve Guida pubblicata da UNI](#) - dedicata alla disciplina sportiva di stagione - ha lo scopo di esemplificare con alcuni casi concreti il ruolo della normazione tecnica nella vita quotidiana per la sicurezza di impianti e attrezzature.

Protocollo d'intesa UNI - SINCERT

Lo scorso dicembre il presidente del SINCERT Federico Grazioli, e il presidente dell'UNI, Paolo Scolari, hanno [firmato un protocollo d'intesa](#) tra il Sistema Nazionale per l'Accreditamento degli Organismi di Certificazione ed Ispezione e l'Ente Nazionale Italiano di Unificazione. L'accordo è finalizzato a sostenere e promuovere l'importanza e l'utilità dell'attività di normazione tecnica, di accreditamento e di verifica, al fine di determinare in tutti i settori economici e sociali la necessaria fiducia degli operatori (imprese, istituzioni, consumatori) verso i prodotti e i servizi "a norma" nonché nell'attività di certificazione o di ispezione svolte "sotto accreditamento".

Esposizione al rumore nell'ambiente di lavoro, anteprima UNI 9432:2008

Il decreto legislativo 195 del 10 aprile 2006 ha recepito a livello nazionale la direttiva 2003/10/CE relativa all'esposizione dei lavoratori ai rischi da rumore. Il testo di legge non entra nel dettaglio dei metodi e delle strumentazioni di misura e analisi dei dati, ma richiama le norme di buona tecnica. Per supportare l'applicazione della nuova legislazione, UNI ha quindi avviato la revisione della

norma UNI 9432 la cui edizione 2008 sarà pubblicata nei primi mesi dell'anno. Considerata l'importanza del tema e il successo dell'incontro tenuto a Milano lo scorso 21 novembre, l'UNI ha deciso di organizzare, in collaborazione con Confindustria Firenze che ospita il Punto UNI locale, una nuova edizione di "presentazione in anteprima" gratuita riservata ai propri Soci. [Appuntamento a Firenze, martedì 22 gennaio 2008.](#)

Benefici economici e finanziari della qualità secondo la UNI ISO 10014:2007

E' possibile competere con successo contro una concorrenza facilitata dai bassi costi della mano d'opera? Sì, ma a patto di sviluppare prodotti migliori e organizzazioni di qualità. Per ottenere questo è indispensabile fare in modo che il sistema di gestione per la qualità di un'azienda non sia considerato solo come mezzo per ottenere la certificazione, bensì come strumento per migliorare efficacia ed efficienza dell'organizzazione. Il corso, [in calendario a Roma il 25 gennaio e a Milano il 6 febbraio](#), ha lo scopo di illustrare i contenuti della nuova ISO 10014 "Gestione per la qualità - Linee guida per la realizzazione di benefici economici e finanziari".

Formazione UNI: agroalimentare, ambiente, direttiva PED, qualità...

Il [Centro Formazione dell'UNI](#) è il punto di riferimento per tutti coloro che - coinvolti a vario livello nelle attività inerenti la normazione e la certificazione - desiderano scambiare esperienze e punti di vista. Il Centro Formazione organizza convegni, seminari e corsi di approfondimento sulle tematiche di maggiore attualità e innovative, tenuti su tutto il territorio nazionale e anche personalizzati presso le aziende.

Ecco il calendario degli incontri UNI, suddiviso per aree tematiche, relativo ai primi due mesi dell'anno:

Agroalimentare

- ["Food Safety Auditor \(Norma UNI EN ISO 22000:2005, IFS, BRC, HACCP\)"](#)

Roma, 29-30 gennaio 2008

Ambiente

- ["Comunicazione e risk management nei sistemi di gestione ambientale"](#)

Roma, 21 gennaio 2008

- ["Auditor ambientale interno"](#)

Roma, 22-24 gennaio 2008

- ["Etichette ambientali di prodotto dall'Ecolabel alla Dap"](#)

Milano, 23 gennaio 2008

- ["Analisi ambientale iniziale"](#)

Roma, 4-5 febbraio 2008

- ["LCA: valutazione del ciclo di vita dei prodotti"](#)

Milano, 19 febbraio 2008

Direttiva PED

- ["Applicazione della Direttiva PED 97/23/CE in materia di attrezzature a pressione - Corso base"](#)

Milano, 7 febbraio 2008

- ["Valutazione globale di conformità alla Direttiva 97/23/CE - Il punto di vista del fabbricante, dell'ente terzo, dell'utilizzatore"](#)

Milano, 27 febbraio 2008

- ["Applicazione del Decreto ministeriale 1° dicembre 2004 n. 329 - Criteri generali per la gestione degli impianti industriali"](#)

Milano, 28 febbraio 2008

Qualità

- ["Benefici economici e finanziari della qualità secondo la UNI ISO 10014:2007"](#)

Roma, 25 gennaio 2008

Milano, 6 febbraio 2008

- ["Trattamento dei reclami secondo la UNI ISO 10002:2006 - Strumento di fidelizzazione e miglioramento"](#)

Milano, 30 gennaio 2008

Milano, 11 marzo 2008

- ["Procedure: croce o delizia? Metodi e strumenti per migliorare la comunicazione"](#)

Milano, 14 febbraio 2008

Informiamo i lettori che UNI sta definendo le date dei corsi di formazione per il 2008, che saranno comunicate appena possibile.

NOTIZIE IN BREVE

Incoraggiare la sostenibilità in edilizia

Per far sì che la tendenza globale all'urbanizzazione venga sviluppata in modo ecocompatibile ci viene in aiuto la [norma internazionale ISO 21930:2007](#), utile strumento per chi progetta gli edifici, per i fabbricanti di prodotti da costruzione, per gli utenti e i proprietari dell'edificio e per tutti gli altri attori coinvolti nella "filiera costruttiva", sempre più esigenti nell'ottenere informazioni sull'impatto ambientale degli edifici e di altre opere edilizie.

Applicazione del D.M. 1 dicembre 2004 n. 329 Criteri generali per la gestione degli impianti industriali

AQM-Centro servizi tecnici alle imprese [organizza in data 7 febbraio a Provaglio d'Iseo \(Brescia\)](#) un corso di formazione, patrocinato da UNI, sulla regolamentazione per la messa in servizio e l'utilizzazione delle attrezzature a pressione e degli insiemi, argomento del D.M. n.329, che porta a termine il processo di recepimento della direttiva n. 97/23/CE (PED).

Applicazione della Direttiva PED 97/23/CE in materia di attrezzature a pressione

UNI organizza un corso base che si pone l'obiettivo di fornire chiarimenti sull'applicazione della direttiva nella quotidiana realtà lavorativa. Verranno analizzati gli aspetti più critici definendo le responsabilità delle parti coinvolte, presentando tutti i supporti a disposizione e confrontando la situazione italiana con quella europea ed extracomunitaria. [Due le date previste, entrambe a Milano: giovedì 7 febbraio e martedì 15 aprile.](#)

Nel numero di gennaio di U&C si parla di...

prodotti anti-graffiti a norma, la normazione contro il riciclaggio di denaro sporco e il terrorismo, l'esposizione alle vibrazioni meccaniche, le novità normative nel settore delle bombole di GPL. E ancora: un dossier dedicato all'impatto diretto che la normazione ha nei confronti dei consumatori e un editoriale sul ruolo strategico del risk management... [Venite a vedere!](#)

Le norme UNI in Gazzetta ufficiale: Convenzione 2007

Nelle scorse settimane è stata firmata, con il Ministero dello Sviluppo economico, [la Convenzione 2007](#) che definisce quali norme UNI verranno integralmente pubblicate sui Supplementi Ordinari della Gazzetta ufficiale della Repubblica Italiana. Dal 1° gennaio 2008 queste norme UNI sono disponibili a prezzi speciali.

Legge 46/90 e impianti a gas: le norme UNI 10845 e UNI 11071 e argomenti correlati

In collaborazione con UNI e con il patrocinio e il contributo del Ministero dello Sviluppo economico, l'Unione artigiani di Lecco organizza un corso di aggiornamento tecnico-professionale per il settore degli impianti a gas. [Appuntamento a Lecco il 25 e 26 gennaio prossimi.](#)

Manutenzione dei patrimoni immobiliari: UNI 11257

Ogni bene edilizio, con il passare del tempo, è soggetto inevitabilmente a fenomeni di degrado e obsolescenza funzionale, tecnologica ed economica. E' possibile tuttavia ottimizzare l'affidabilità complessiva - e dunque anche il valore - degli immobili attraverso una costante opera di manutenzione programmata. [Di questo si occupa la norma UNI 11257:2007.](#)

Illuminazione stradale e sicurezza

Le commissioni "Luce e illuminazione" e "Costruzioni stradali ed opere civili delle infrastrutture" hanno recentemente elaborato la [norma UNI 11248:2007](#) "Illuminazione stradale - Selezione delle categorie illuminotecniche", documento che individua le prestazioni illuminotecniche degli impianti di illuminazione per contribuire alla sicurezza degli utenti delle strade.

Analisi ambientale iniziale: un corso a Roma

UNI e ANGO organizzano un corso di formazione [\(Roma, 4-5 febbraio\)](#) per illustrare i contenuti di un'analisi ambientale iniziale di un'organizzazione/sito e le tecniche e le metodologie utili alla predisposizione del report finale di

analisi ambientale iniziale. Il corso si rivolge alle aziende, a settori della PA, a consulenti e fornitori che intendono approfondire le metodologie relative ai sistemi di gestione ambientale.

Servizi al cittadino e esigenze normative in Europa

Il CEN e l'Ente normatore francese AFNOR organizzano tre incontri per identificare le esigenze normative, le proposte e le soluzioni per quanto attiene la richiesta di norme tecniche in Europa nel settore dei servizi. L'obiettivo è condividere e discutere i temi chiave relativi alla qualità dei servizi alle persone, coinvolgendo nel dibattito tutte le parti interessate, dai fornitori ai fruitori dei servizi in oggetto.

Pubblicati 12 errata corrige a norme UNI

Sono disponibili in banca dati 12 nuovi errata corrige ad altrettante norme UNI. Tra queste citiamo: UNI EN 12809:2004 (Caldaie domestiche indipendenti a combustibile solido), UNI EN 13229:2006 (Inseriti e caminetti aperti alimentati a combustibile solido), UNI EN 1993 parti 1-9 e 1-10 (Eurocodice 3 - Progettazione delle strutture di acciaio), UNI EN 3 parti 8 e 9 (Estintori d'incendio portatili). Tutti gli errata corrige sono scaricabili dalla banca dati online!

Pannelli solari: modifiche al decreto interministeriale

Dal testo del decreto 26 ottobre 2007, pubblicato nella Gazzetta ufficiale italiana n. 302 dello scorso 31 dicembre 2007, si legge che "i pannelli solari in oggetto di detrazione fiscale devono presentare una certificazione di qualità conforme alle norme UNI EN 12975 o UNI EN 12976 rilasciata da un laboratorio accreditato...".

Prodotti da costruzione e articoli pirotecnici: il CEN cerca consulenti

Il CEN, in accordo con la Commissione europea e con l'EFTA (Associazione europea per il libero scambio), ha avviato una nuova ricerca di consulenti in due settori coperti da apposite direttive europee: Prodotti da costruzione (Direttiva 89/106/CE) e Articoli pirotecnici (Direttiva 2007/23/CE). Le candidature dovranno pervenire al CEN Management Centre (CMC) entro l'1 febbraio prossimo.

Estensioni multilingue ai layout di tastiera: un nuovo Workshop CEN in ambito informatico

Al via un nuovo CEN/ISSS Workshop finalizzato a fornire assistenza per la preparazione di estensioni multilingue ai layout di tastiera in ambito europeo dal titolo "Multilingual Extensions to European Keyboard Layout (WS/MEEK)". I lavori partiranno il prossimo 25 gennaio a Bruxelles presso il CEN/CENELEC Meeting Centre.

Conferenza internazionale "Interoperability: Key to International Business"

L'interoperabilità è la capacità di due o più reti, sistemi, dispositivi o applicazioni, di scambiare tra loro informazioni per poterle utilizzare: in questo contesto le norme sono uno strumento chiave per raggiungere un livello soddisfacente di interoperabilità nel mercato globale. Appuntamento a Varsavia nei giorni 6 e 7 febbraio con la conferenza internazionale CEN CENELEC ETSI ANSI dedicata a questo tema.

Dispositivi medici impiantabili attivi: un nuovo elenco di norme armonizzate

In applicazione della direttiva 93/42/CEE in materia di dispositivi medici impiantabili attivi, sulla GUUE n. C314 - dello scorso 22 dicembre - è stato pubblicato un elenco di titoli e di riferimenti di norme armonizzate CENELEC. Le norme trattano apparecchi elettromedicali, apparecchi per elettrochirurgia e terapie a ultrasuoni, defibrillatori cardiaci, generatori radiologici per diagnostica, ventilatori polmonari, apparecchiature endoscopiche, incubatrici...

Sicurezza delle macchine nuove e usate

Mentre per le macchine nuove marcate CE l'allegato I del DPR 459/96 ha dato ai costruttori una linea di intervento, rimangono abbastanza in ombra le problematiche connesse con le macchine immesse sul mercato prima dell'entrata in vigore della direttiva Macchine. UNI organizza un corso (Milano, 29 gennaio 2008) rivolto a tutti coloro che si occupano della valutazione e dell'analisi dei rischi per l'adeguamento delle macchine già in servizio. Le iscrizioni sono aperte!

Protezione dei pedoni in caso di collisioni con autoveicoli

L'International Organization for Standardization ha pubblicato la norma ISO 16850:2007 che simula le condizioni di impatto frontale tra autoveicoli e pedoni. Il documento ha l'obiettivo di concepire dei veicoli che presentano rischi meno elevati nei confronti dei pedoni e di ridurre le gravi lesioni alla testa che in caso di collisione colpiscono soprattutto i bambini.

Agenzie di ricerca personale e di lavoro temporaneo: in arrivo norme europee?

"Feasibility and opportunity to develop European standards concerning business to business recruitment services". Questo il titolo dell'incontro, organizzato dal CEN in collaborazione con Groupe AFNOR e NEN a Bruxelles il prossimo 28 gennaio, per condividere esperienze e aspettative sul processo e sulla qualità del servizio di reclutamento, fornito al cittadino dalle agenzie di ricerca del personale e dalle agenzie di lavoro temporaneo in Europa.

Riunione a Milano del CEN/BT Technical Committee Management Group

Si è recentemente tenuta la 34ª riunione del BT/TCMG, il gruppo del Bureau Technique CEN che, con un funzionamento più snello rispetto al plenario, ha il compito di indirizzare, monitorare e gestire l'attività di tutti i comitati tecnici europei. [L'incontro si è tenuto a Milano](#) su invito del direttore tecnico UNI, Ruggero Lensi, in occasione della chiusura del suo mandato di presidente del BT/TCMG e di vicepresidente del BT e del passaggio di consegne al collega spagnolo Javier Garcia Diaz (AENOR).

Pubblicata dall'ISO la terza edizione del Vocabolario Internazionale di Metrologia (VIM)

Lo scorso 14 dicembre ha visto la luce la [Guida ISO/IEC 99:2007](#), terza edizione del Vocabolario Internazionale di Metrologia (VIM), documento quadro di riferimento terminologico per il settore metrologico. Data l'intrinseca trasversalità della materia per il mondo della normazione, della metrologia legale ed il mercato più in generale, l'UNI ed il CEI stanno preparando una rapida adozione del documento, anche in lingua italiana, come UNI CEI 70099.

Tre nuovi progetti di norma UNI in inchiesta pubblica

Sono in fase di inchiesta pubblica, sino al 28 febbraio prossimo, [tre nuovi progetti di norma UNI](#): E10089202 sulla accessibilità e utilizzazione dei sistemi di trasporto ferroviario; U50006250 su terminologia e requisiti dei sistema di gestione della salute e della sicurezza sul lavoro; U54042150 sulla classificazione dei metodi di misurazione del 222Rn e dei suoi prodotti di decadimento (materiale radioattivo). Aspettiamo i vostri commenti.

ASSIOT: bando di concorso per le migliori tesi di laurea

Anche per il 2008 l'Associazione italiana costruttori organi di trasmissione e ingranaggi (ASSIOT) ha istituito un bando di concorso per l'assegnazione di premi alle migliori Tesi di laurea. Rivolto a laureati universitari negli anni accademici 2005/06 e 2006/07 in discipline sia tecniche che gestionali/commerciali, [il bando scade il 29 febbraio prossimo](#).

Apparecchi e sistemi di protezione in atmosfera potenzialmente esplosiva

Sulla [Gazzetta ufficiale dell'Unione europea n. C 300 del 12 dicembre scorso](#) è stato pubblicato il nuovo elenco di norme armonizzate a supporto della direttiva 94/9/CE in materia di apparecchi e sistemi di protezione destinati a essere utilizzati in atmosfera potenzialmente esplosiva.

Al via i lavori internazionali sul Project management

Nelle scorse settimane il BSI (British Standards Institution) ha ospitato a Londra la [prima riunione dell'ISO/PC 236 "Project Committee: Project management"](#), che dovrà elaborare la futura norma ISO 21500, una guida ai principi generali del project management e alle buone pratiche in questo ambito.

Simboli grafici di pubblica utilità raccolti in una norma ISO

Ospedali, parcheggi, bagni pubblici... Con il tempo questo genere di segnaletica è diventata uno strumento di comunicazione molto efficace. Ma quali e quante sono queste "icone" a noi ormai così familiari? In questi giorni l'ISO ha pubblicato [la norma ISO 7001:2007](#) che raccoglie i principali simboli grafici di pubblica utilità.

Auditor ambientale interno

Nel quadro del percorso formativo "Environmental Expert", organizzato da UNI e ANGQ, il corso "Auditor ambientale interno" si propone di offrire ai partecipanti un quadro completo della normativa di riferimento, con particolare attenzione alla UNI EN ISO 14001:2004. [Il prossimo appuntamento in calendario è a Roma dal 22 al 24 gennaio](#). Le iscrizioni sono aperte.

LE NOSTRE BANCHE DATI

I progetti in inchiesta pubblica in ProgettON-LINE

Sono 22 in totale i progetti di norma UNI attualmente sottoposti all'inchiesta pubblica e [disponibili nella nostra banca dati ProgettON-LINE](#). Tra gli argomenti trattati: prodotti petroliferi; tubazioni e raccordi per il trasporto di combustibili; impianti di adduzione gas; opere di difesa dalla caduta massi; attività operative delle imprese; accessibilità e utilizzazione dei sistemi di trasporto ferroviario; terminologia e requisiti dei sistema di gestione della salute e della sicurezza sul lavoro; classificazione dei metodi di misurazione del 222Rn e dei suoi prodotti di decadimento (materiale radioattivo)... I progetti possono essere scaricati gratuitamente in formato PDF: aspettiamo di ricevere da voi suggerimenti, commenti, punti di forza o di debolezza, consigli, opportunità... fateci sapere!

Norme EN pubblicate dal CEN

Consultate l'[elenco delle norme EN pubblicate dal CEN](#) aggiornato mensilmente.

Conosci UNICoNTO? Un servizio ad alto tasso di interesse...

CD-Rom UNI Manutenzione & Global Service

Manuale tecnico UNI "Antincendio - Sistemi di rivelazione e di segnalazione d'incendio" (due volumi)

Manuale tecnico UNI "Antincendio - Sistemi per il controllo di fumo e calore"

Conosci tutti i prodotti della nuova collana "Costruzioni"?

Per informazioni: diffusione@uni.com

Direzione editoriale e Redazione: UNI, via Sannio 2, 20137 Milano, tel. 02 70024.1, fax 02 70024474

Direttore responsabile: Alessandro Santoro

Periodicità quindicinale, copia gratuita, pubblicazione iscritta al n. 877 del 20/12/1988 del Tribunale di Milano