

**Anteprima UNI ISO 10001 e UNI ISO 10003
Codici di condotta e risoluzione delle dispute:
la via verso la soddisfazione del cliente**

Alberto Simeoni, Responsabile Ufficio UNI di Roma

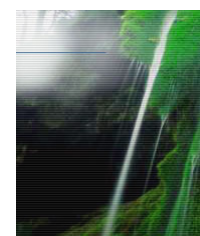
Napoli, 10 dicembre 2008



ENTE NAZIONALE ITALIANO DI UNIFICAZIONE



- Ente riconosciuto dal DPR 1522 del 20 settembre 1955
- Riconosciuto dalla Direttiva Europea 98/34/CE (ex Dir. 83/189/CEE) recepita con D.Lgs. 427 del 23 novembre 2000 (modifica la legge n. 317 del 21 giugno 1986)



- Associazione privata senza scopo di lucro
- Svolge attività normativa in tutti i settori industriali, commerciali e del terziario ad eccezione di quello elettrico ed elettronico



I Soci UNI

- facoltà di partecipare ai lavori delle Commissioni nazionali ed estere che provvedono alla redazione delle norme;
- partecipazione agli incontri periodici per la presentazione e la discussione delle tendenze e delle strategie dell'attività di normazione;
- partecipazione ad eventi di presentazione in anteprima delle norme che hanno un particolare impatto sulle imprese;
- abbonamento gratuito alla rivista "[U&C](#)" organo ufficiale dell'UNI
- ricevimento tramite e-mail del bollettino informativo quindicinale "[UNInotizie](#)";
- sconto sino al 50% sui prodotti e servizi UNI;
- pagamento a 30 giorni data fattura per importi, al netto delle spese di spedizione ed IVA, superiori a €300.

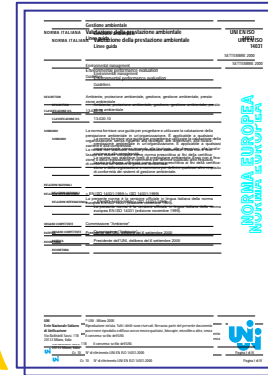




Normazione



Produttori
Utilizzatori
Ministeri
Laboratori
Mondo accademico
Ricerca
Associazioni di Categoria
Istituti economici, tecnici ed educativi
Enti pubblici



Democraticità

Trasparenza

Volontarietà

Consenso





I problemi da risolvere

Ordine

Chiarezza

Equilibrio tra domanda e offerta

Costi

Sicurezza

Ambiente

Qualità

Prestazioni

Concorrenza equa

Responsabilità



Le soluzioni

Per legge > Principi del diritto

Tramite accordi volontari consensuali > Dettagli tecnici



Accordi volontari consensuali

Normazione —→ Norme UNI

Come si fanno bene le cose

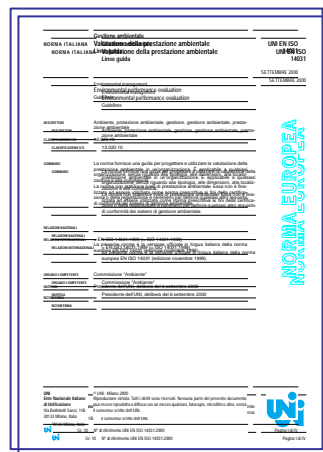
Base garantita di qualità, sicurezza compatibilità ambientale
per innovare, differenziare, fare design...





Norma tecnica

“Documento prodotto mediante **CONSENSO** e **APPROVATO DA UN ORGANISMO RICONOSCIUTO**, che fornisce, per usi comuni e ripetuti, regole, linee guida o caratteristiche, relative a determinate attività o ai loro risultati, al fine di ottenere il miglior ordine in un determinato contesto.”



UNI CEI EN 45020:2006





Elaborazione norma

Messa allo studio

La valutazione si basa sui seguenti elementi fondamentali:

- motivazioni, contesto normativo esistente
- definizione tempi/risorse

Stesura del documento

sono le persone che partecipano ai lavori a definire i contenuti della norma

Inchiesta pubblica

Il documento viene messo a disposizione del mercato al fine di raccogliere i commenti e ottenere un consenso esteso

Pubblicazione



Strumenti di partecipazione

Elaborazione per corrispondenza

Partecipazione fisica

Partecipazione con compito di relatore

Partecipazione con compito di coordinamento



Commissioni tecniche

Acustica

Agroalimentare

Ambiente

Apparecchi di sollevamento e relativi accessori

Beni culturali – NORMAL

Carta

Ceramiche tecniche avanzate

Colorimetria

Comportamento all'incendio

Costruzioni stradali ed opere civili delle infrastrutture

Cuoio, pelli e pelletteria



Commissioni tecniche 2

- Disegni tecnici e documentazione tecnica di prodotto
- Documentazione, informazione automatica (DIAM)
- Energia nucleare
- Ergonomia
- Gestione per la qualità e tecniche di supporto
- Gomma
- GPS- Specifiche e verifiche dimensionali
- Grafica
- Imballaggi
- Impianti di ascensori e montacarichi
- Impianti ed attrezzi sportivi e ricreativi



Commissioni tecniche 3

- Informatica medica
- Ingegneria strutturale
- Legno
- Luce e illuminazione
- Manutenzione
- Metodi statistici per la Gestione dei Processi
- Metrologia della portata, pressione, temperatura
- Mobili
- Motori
- Nanotecnologie
- Navale



Commissioni tecniche 4

- Organi meccanici
- Pompe e piccole turbine idrauliche
- Prodotti e sistemi per l'organismo edilizio
- Protezione attiva contro gli incendi
- Protezione dei materiali metallici contro la corrosione
- Prove non distruttive
- Recipienti per il trasporto di gas
- Saldature
- Segni grafici e segnaletica
- Servizi
- Sicurezza
- **Sicurezza della società e del cittadino**



Commissioni tecniche 5

- Tecnologie biomediche e diagnostiche
- Trasmissioni oleoidrauliche e pneumatiche
- Trasporti interni
- Turismo
- UNI-CEI Metrologia generale
- UNI-CEI Valutazione della conformità
- Unificazione dell'utensileria per lavorazioni meccaniche
- Valvole industriali
- Ventilatori industriali
- Vetro
- Vibrazioni



Enti Federati ad UNI





Chi fa le norme - 1

Super partes = Ente di normazione = UNI

Assemblea dei Soci
Consiglio Direttivo
Commissione Centrale Tecnica
59 Commissioni Tecniche
Oltre 600 organi tecnici
14 Enti Federati
Circa 7.000 Soci
2 sedi, 19 Punti UNI
1.500 norme/anno
17.000 norme in vigore





Chi fa le norme - 2

In una visione liberista dell'economia, il mercato non ha bisogno che il legislatore stabilisca le regole secondo le quali esso deve funzionare, anzi il mercato ha bisogno di utilizzare tutte le proprie competenze per darsi regole che -facendo l'interesse di tutti gli anelli della catena di produzione, di commercializzazione, di utilizzo e consumo- stimolino la crescita stessa. L'attività dell'UNI è essenziale per questo corretto processo di autoregolamentazione. Oggi possiamo dire che la normazione garantisce che il mercato si autoregolamenti in modo corretto e senza distorsioni.

Antonio Marzano





Livelli di normazione





Il ruolo della normazione

Le norme:

- ✓ migliorano la comunicazione
- ✓ concorrono alla riduzione dei costi
- ✓ concorrono allo sviluppo dell'economia
- ✓ concorrono alla tutela della sicurezza e dell'ambiente.

Le norme UNI definiscono la sicurezza dei prodotti e servizi necessaria per le innovazioni.

L'uso delle norme UNI permette alle aziende di dedicarsi a migliorare i prodotti e i servizi, a diversificare, ad eccellere.





Grazie per l'attenzione

Per ulteriori informazioni ed approfondimenti:

UNI - Ente Nazionale Italiano di Unificazione

Via Sannio 2

20137 Milano

Tel 02700241 – fax 0270024375

e-mail uni@uni.com

Via del Collegio Capranica 4

00186 Roma

Tel 0669923075 – fax 066991604

e-mail uni.roma@uni.com

Internet www.uni.com

