

# Doppio label

Il certificato di posa Anfit a Risposta Serramenti, produttore di serramenti in Pvc. Cura per la posa in opera, la qualità del prodotto e servizio accurato fanno di Risposta uno dei soci Anfit più attivi che ha affrontato questi argomenti in un meeting aziendale/by Alberto Schoenstein

80 persone hanno partecipato venerdì 17 giugno, sfidando la sorte e la partita dell'Italia, al meeting aziendale di Risposta Serramenti, produttore bresciano di finestre in pvc presso la bella villa La Tassinara in località Rivoltella a Desenzano del Garda. Dopo una breve presentazione di Marco Rossi, titolare di Risposta Serramenti, Piero Mariotto, direttore Anfit ha presentato le attività dell'associazione con la presentazione in particolare della prima polizza Anfit e Reale Mutua per tutelare e garantire gli installatori e i consumatori. Ricordiamo che la polizza di "Responsabilità Civile Prodotto" (RCP) tutela l'associato installatore per i danni causati a persone o cose durante le fasi di installazione o successivamente per cause dovute ad una errata installazione. La polizza di "Spese di rifornimento (Rimpiazzo)" garantisce agli associati installatori il rimborso delle spese sostenute per la sostituzione di serramenti che rivelino difetti di installazione. Oltre a questi importanti aspetti si è parlato molto di qualificazione della posa in opera. Un tema molto caro a Risposta Ser-



ramenti e al suo titolare Marco Rossi che commenta "Qualità di prodotto e qualità della posa sono aspetti per noi imprescindibili. Da anni vendiamo serramenti con vetri isolanti prodotti a marchio UNI da vetriere specializzate. La po-

sa in opera rappresenta un momento di estrema importanza nel servizio che Risposta eroga ai suoi clienti: Essa non solo è un compito a cui Risposta deve assolvere affinché il prodotto sia completamente funzionale, ma è anche un plus qualitativo che dà. Risposta ha voluto formare tutti i suoi tecnici e i suoi posatori sul processo di installazione, sulle prestazioni dei sistemi di posa, sugli aspetti progettuali del giunto di posa e sull'analisi dei diversi materiali di consumo impiegati. Siamo certificati per la posa dal Consorzio LegnoLegno e da Posa Clima. Ora ho voluto che tutti i nostri posatori e la nostra rete commerciale interna fossero certificati anche da Anfit".

"Anfit - ricorda Mariotto - è un'associazione nata nel 2011 che cerca di dare una risposta a tutti i serramentisti ma anche installatori e rivenditori che operano in Italia a seguito dell'invasione dei prodotti dall'Est. In realtà mi sono reso conto che questa invasione ha comportato anche una presa di coscienza perché se non ci saremmo come al solito scontrati sul prezzo, sui diversi materiale. L'ingresso di queste grandissime strutture estere ha dato una scossa in bene e in male esasperando la no-

**Villa La Tassinara a Desenzano (BS)**, sede del meeting di Risposta Serramenti.

**Piero Mariotto**, direttore di Anfit e **Marco Rossi** titolare di Risposta Serramenti, socio Anfit.



stra professione". L'obiettivo di Anfit è definire attraverso un percorso formativo e tracciabile. Stiamo infatti cercando di tracciare una linea nel mercato per definire quello che è un prodotto italiano, realizzato in Italia, secondo quelle che sono le prescrizioni normative preservando il nostro mercato dall'arrivo di prodotti che spesso non sono in regola. Quali sono gli strumenti che offriamo? Un prodotto con un marchio di qualità Anfit perché noi vogliamo difendere una produzione di qualità non il minimo prestazionali. Risposta è un'azienda che ha spostato queste scelte da tempo come ad

esempio l'uso di vetro isolante a marchio Uni che costa un po' di più ma è un prodotto di qualità certificata da un ente terzo, una posa di qualità con una collaborazione col consorzio LegnoLegno, un accordo con Adiconsum che riguarda anche la posa in opera. Ci siamo resi conto attraverso prove in situ in cantiere e Risposta è stata un'azienda che ha effettuato parecchi test di verifica sui proprie installazioni, le perdite possono raggiungere anche il 200% di quanto dichiarato. E ci si espone ad una possibile richiesta di danno da parte dello Stato che potrebbe richiedere indietro i soldi

avuti con le detrazioni fiscali del 65%. Anfit sta operando nei confronti del Governo per trovare un sistema per poter garantire verifiche e i controlli". Al termine dell'intervento di Mariotto la consegna dei certificati per la posa in opera qualificata e della polizza assicurativa. Successivamente Claudio Droghetti, Key Account Costumers Risposta Serramenti, ha illustrato il nuovo software profine per il calcolo delle temperature superficiali e due postazioni erano a disposizione dei presenti per la valutazione del software. Al pirotecnico Paolo Ambrosi di PosaClima il compito di scaldare i presenti parlando di come vendere i serramenti "Vendere Finestre 2016 - Strategie e Strumenti per avere più successo nelle vendite".

## Qualità del serramento e della posa

**L'etichetta energetica Anfit serve a determinare sia la classe energetica invernale che considera il valore della sola trasmittanza termica  $U_w$  del serramento, sia la classe energetica riferita al bilancio estivo che viene calcolata in base alla dispersione del vetro e al contributo solare estivo moltiplicato per il contributo solare medio. Il metodo di calcolo di Anfit permette di identificare immediatamente in tutte le aree geografiche anche l'efficacia delle caratteristiche dei vetri in termini di trasmittanza termica e di fattore solare "g", diventando uno strumento di progettazione e di guida alla scelta dei vetri più opportuni. In questo modo il tecnico serramentista o lo stesso progettista può simulare le prestazioni dei componenti finestrati in occasione del rinnovo dei serramenti, di ristrutturazioni e di nuove costruzioni, verificando, inoltre, l'impatto delle dimensioni dei serramenti sulle prestazioni energetiche degli stessi e valutarne la congruità rispetto agli obiettivi energetici prefissati. Sono previste due ulteriori classi invernali, la "A+" e la "A++", per incentivare il mercato degli edifici a consumo quasi zero, come previsto dal pacchetto clima energia 20-20-20 dell'Unione Europea.**

**"L'etichetta energetica consente di tracciare la provenienza del serramento ed è uno strumento pensato per promuovere l'intero settore del made in Italy" sottolinea Piero Mariotto**

**"Ottenere l'etichetta non è complicato - spiega Marco Rossi, che da circa un anno e mezzo appone sui propri serramenti il label energetico rilasciato da Anfit. - Prima bisogna sottostare all'analisi delle procedure interne per ottenere il marchio di qualità Anfit; si fanno prove di prodotto, che vanno oltre le prove ambientali da sostenere per la marcatura CE". Dopo aver ottenuto il Quality Label Anfit si può utilizzare il software messo a disposizione dall'associazione per il calcolo dell'etichetta energetica, che viene sviluppata per ogni singolo infisso".**

**Accanto al label energetico, ecco un nuovo strumento per difendere la qualità: il label di posa. "La qualità - prosegue Marco Rossi - del nostro lavoro dipende anche dalla capacità del prodotto, una volta posato in opera, di garantire l'efficienza energetica dichiarata in etichetta. I concorrenti esteri non hanno un'etichetta energetica simile alla nostra e assolutamente non hanno un'etichetta che garantisca la posa corretta, ecco perché questo passo in più può portarci lontano".**

## Risposta Serramenti

Fondata negli anni '90 dalla famiglia Rossi Risposta Serramenti si è dedicata da subito alla produzione di serramenti in Pvc. Oggi l'azienda effettua la produzione in un moderno sito a Carpenedolo (BS) su una superficie di 10.000 mq di cui 3.000 mq dedicati alla produzione, 1.000 mq ai magazzini materie prime e prodotto finito, 900 mq di palazzina uffici e 6.500 mq di piazzale. "Curiamo in particolare - sottolinea Marco Rossi, titolare di risposta Serramenti - la qualità del prodotto: utilizziamo profili profine, vetri isolanti a marchio UNI e ferramenta Tricoat della Maico. Utilizziamo profili in pvc anche per gli schermi esterni persiane e scuri. Produciamo serramenti a cui applichiamo l'etichetta numerata progressivamente Anfit Quality Label. Non abbiamo mai smesso di crescere e guardiamo al futuro mantenendo intatta la ricerca costante della piena soddisfazione del cliente".

## Cosa ha comportato ottenere il certificato di installatore qualificato Anfit?

"Abbiamo dovuto fare un corso. E, ho voluto qualificare tutti i nostri posatori e anche tutti i nostri tecnici commerciali. C'è a dire il vero la possibilità di certificare il solo responsabile tecnico ma ho preferito farlo per tutti in modo che tutti abbiano lo stesso know-how formativo. Siamo andati in massa a frequentare il corso dove ci hanno spiegato come gestire un giunto di posa, analizzare i problemi e trovare le soluzioni possibili, quali materiali usare e come progettare un giunto corretto. Oggi abbiamo in azienda 22 posatori interni e 15 tecnici - commerciali diretti tutti qualificati. Un impegno certo, ma anche la soddisfazione di averlo fatto in funzione del cliente".

## Evoluzione qualitativa

Oggi molte soddisfazioni arrivano del nuovo serramento Ninety, una finestra in pvc con giunzione interna angolare a 90° come quella del legno. "Reinventiamo il design della termosaldatura sul lato interno dei serramenti - sottolinea Marco Rossi -. La giuntura a 90° garantisce una miglior linearità ed estetica dell'angolo. E' una finitura disponibile per finestre, portefinestre, e alzanti con il sistema profine Seventy Gold 70 mm, Seventy Plus 76 mm e Eighty Plus 88 mm".



Marco Rossi mostra con orgoglio i due label ottenuti da Anfit.

Ecco come si presenta l'etichetta energetica numerata Anfit.

### Quale è il mercato di riferimento?

"Il nostro mercato riguarda il privato, il pubblico, le rivendite. Seguiamo a 360° tutti i canali distributivi. Oggi lavoriamo per il 60% con il privato e imprese e pubblico e 40% attraverso le rivendite su tutto il territorio nazionale e operiamo anche all'estero come ad esempio in Marocco o Sri Lanka dove eseguiamo anche la posa direttamente. Ad esempio posso citare l'intervento di due mesi orsono in Marocco la fornitura di serramenti per un complesso residenziale circa 600 serramenti dove abbiamo curato l'intero percorso dalla presa misure alla posa. Una fornitura, quindi, a 360°. I vetri li acquistiamo da fornitori selezionati, vetrerie a marchio UNI (come la Vetraria Pescini di Glass 6 ad esempio) una scelta che abbiamo fatto praticamente da sempre perché per noi è sinonimo di qualità e un valore aggiunto che condividiamo coi nostri clienti avendo fatto questa scelta qualitativa. E che, in fondo, alla base ha le stesse motivazioni che ci hanno spinto ad entrare anche in Anfit per innalzare il valore del prodotto. Per noi è particolarmente importante stare in Anfit che svolge un ottimo lavoro a favore delle aziende associate e della qualificazione del settore e sta cercando di dare un senso a tutto dando un controllo a quello che è il mercato che aveva dato segni di sbandamento. E' necessario perciò dare delle regole che vengano rispettate da tutti."

### Ci sono oggi problemi coi pagamenti?

"Quelli c'erano prima ci sono oggi, sarebbe

bello avere qualche tutela in più anche dal punto di vista legislativo. Tutta la filiera è a rischio non solo la nostra ma per tutti. Io sono contrario ai concordati continuativi perché per salvare un'azienda ne danneggiano venti. Tutti possono sbagliare ma chi sbaglia è giusto che paghi come accade in altri mercati esteri. Questa è la differenza sostanziale".

### Quanto producete oggi?

"Dall'inizio dell'anno siamo intorno alle 2500 commesse con etichetta numerata Anfit. Siamo una realtà medio grande".

### Proponete serramenti con saldatura a 90° con che impianti la realizzate?

"I primi prototipi li abbiamo realizzati con soluzioni sperimentali nostre poi abbiamo trovato un'azienda che ci ha fornito macchine a CN che possono realizzare questa soluzione, L'Italmac le ha fornite adattando alcuni accorgimenti studiati da noi e ora possiamo fare anche tutta la nostra produzione con profili saldati a 90°. Lo possiamo fare su tutti i sistemi profine 76, 70, 88 e sugli alzanti. E' una scommessa nata due anni or sono e oggi è a pieno regime e incontra i gusti dei clienti. Una soluzione che offre un valore aggiunto alle nostre finestre. Utilizziamo ferramenta Maico con cui abbiamo avuto una crescente collaborazione anche qui sempre alla ricerca di innovazione da apportare nelle nostre finestre e la partnership con Maico ci da sotto questo aspetto grande soddisfazio-

ne. E anche a livello di servizio offrono puntualità e qualità che paga nel tempo. Usiamo Tricoat perché garantisce maggior durabilità nel tempo anche in quelle zone esposte agli agenti atmosferici".

### Chi sono i presenti al meeting?

"Oggi è un giorno normale di lavoro e con la partita dell'Italia. Nonostante ciò ci sono stati circa 80 presenze. Siamo soddisfatti: si tratta di rivenditori per la maggior parte, tecnico e forza commerciale platea 60-70 persone tutti nostri clienti con cui collaboriamo da anni. Meeting simili organizziamo almeno un meeting all'anno coi nostri clienti perché crediamo nell'importanza della formazione. Sono cose in cui crediamo fortemente. La formazione è la base, la formazione personale del singolo cliente è importante ed è la base per avere una crescita condivisa e reciproca".

### Come procedono le vendite quest'anno?

"Il nostro mercato si è naturalmente espanso ed oggi copre tutta l'Italia con una fitta rete di rivenditori fidelizzati e i numeri ci danno ragione: Gli ordini sono in crescita e a fine maggio registriamo un +15% a pari periodo sullo scorso anno e siamo contenti. Abbiamo un customer care di 4 persone per i nostri clienti e un ufficio tecnico interno per progetti personalizzati in grado di soddisfare ogni esigenza e la stesura di capitolati. Lavoriamo duramente ma i risultati arrivano e questo non può non farci piacere".