

# applica

La rivista specializzata dei pittori e gessatori svizzeri

pittori  
gessatori

Creatività per abbellire.

[www.applika.ch](http://www.applika.ch)

2/2020



# applica

## Organo ufficiale

Associazione svizzera  
imprenditori pittori e gessatori ASIPG  
Associazione Svizzera delle aziende per  
la protezione contro la corrosione  
Colorpoint – Unione dei giovani pittori  
svizzeri  
AVA Color

## Editore

ASIPG  
8304 Wallisellen  
T 043 233 49 00  
F 043 233 49 01  
www.asipg.ch

## Anno di fondazione

1894

## Tiratura

Tiratura stampata tedesco: 4800  
Tiratura distribuita tedesco  
(WEMF 2018/19): 3296  
Tiratura allegato italiano: 120

## Redazione e casa editrice Applica

Raphael Briner,  
Responsabile redazione/Responsabile  
casa editrice  
Cornelia Sigrist, redattrice  
Marlis Wittwer,  
coordinatrice casa editrice  
Grindelstrasse 2  
Casella postale, 8304 Wallisellen  
T 043 233 49 49  
F 043 233 49 01  
applica@smgv.ch  
www.applica.ch

## Commissione di redazione

Mario Freda,  
Presidente centrale ASIPG  
Peter Baeriswyl, direttore ASIPG  
Christoph Fontana,  
Capo sezione mestiere gessatori  
Peter Seehafer,  
Capo sezione mestiere pittori  
Raphael Briner,  
Capo sezione rivista specializzata  
e comunicazione

## Produzione

Cavelti AG, Gossau

La ristampa è consentita solo con il permesso dell'editore e con riferimento della fonte. Gli autori sono gli unici responsabili per le opinioni che esprimono. I diritti sugli articoli pubblicati passano all'editore nell'ambito delle disposizioni di legge; ciò vale anche per un eventuale utilizzo in altri mezzi di comunicazione (ad es. Internet). Inviando i loro manoscritti, gli autori accettano questa regolamentazione. Foto e altri documenti saranno restituiti solo se espressamente richiesti.

- 03 Feng Shui divide due esperti designer del colore
- 09 La pittura a olio sta vivendo una rivoluzione
- 12 I limiti della pittura a olio nelle applicazioni esterne
- 14 Indesiderati arrampicatori di facciate
- 16 Concorso d'appalto, aggiudicazione, qualità e onestà
- 20 Corretta gestione dei reclami ingiustificati



La prossima edizione sarà pubblicata  
il 17 luglio 2020  
Chiusura redazionale e per inserzioni:  
11 maggio 2020



# Histolith



## Histolith PremiumSilikat

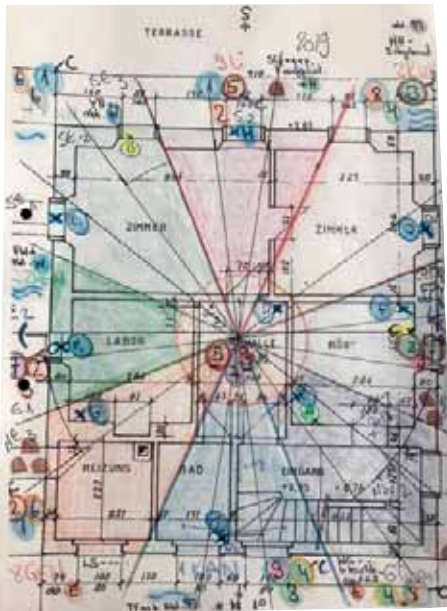
La pittura murale al sol-silicato per le esigenze più elevate

- Classe di abrasione a umido 1
- Grado di copertura classe 1
- Etichetta ambientale A (Fondazione colore)

# Feng Shui divide due esperti designer del colore

Moderatore **Raphael Briner**  
Immagini mad

**Tutti sanno qualcosa sul Feng Shui da quando è entrato in voga in Occidente circa 30 anni fa. Ma cos'è veramente? «Applica» ha invitato a una controversa discussione due maestri pittori e decoratori di interni con modi di pensare diversi nei confronti del Feng Shui. Ne è scaturito un ampio discorso sui rapporti tra ambienti e persone.**



Calcoli secondo i vari insegnamenti del Feng Shui danno come risultato, tra l'altro, delle combinazioni di numeri e delle classificazioni basate su elementi. Queste sono utilizzate per creare ambienti abitativi accoglienti usando la teoria del colore occidentale. (Bozza: Anselm Mutter)

**«Applica»: Signor Mutter, gli abitanti dell'Alto Vallese sono considerati persone con i piedi per terra. Come è arrivato al Feng Shui?**

**Anselm Mutter:** Come tante cose nella vita, è stata una questione di destino. Nel 1988 ho viaggiato attraverso la Cina e sono arrivato a Hong Kong. Lì ho visto che i grattacieli hanno i cosiddetti buchi per i draghi, per permettere al drago di montagna o alla sua energia di passarvi attraverso. Ho pensato, cos'è quest'idiozia al giorno d'oggi? Di ritorno in Svizzera, mi sono fatto prendere dalla curiosità.

**Cosa è il Feng Shui?**

**Mutter:** Mitico! (ride)

**E un po' più in dettaglio?**

**Mutter:** È una teoria energetica proveniente dalla cultura cinese. Si basa sull'energia spirituale. In linea di principio, tutta l'energia proviene dalle stelle, dallo spazio giunge al Polo Nord e da lì viene distribuita su tutta la Terra. L'obiettivo del Feng Shui e della sua applicazione è quello di far sentire le persone a proprio agio nel posto in cui si trovano.

**Sul suo sito web si può leggere che il blu è il colore della serenità. È dimostrabile?**

**Mutter:** Ciò non ha niente a che vedere con il Feng Shui. È una descrizione proveniente dalla psicologia dei colori occidentale. Nel Feng Shui il blu corrisponde all'elemento acqua.

**Signor Soller, lei è molto scettico nei confronti del Feng Shui quando si tratta del design dei colori. Perché?**

**Beat Soller:** Affermazioni come il rosso è amore, il blu è quiete, il giallo è comunicazione sono a mio avviso poco serie. Se conoscessi una psicologia dei colori che funziona, la userei volentieri. Ma non ne conosco nessuna. La psicologia in realtà è la spiegazione di un fenomeno. Siamo tutti d'accordo sul fatto che i colori sviluppano un effetto potente ma

«Il Feng Shui crea l'illusione di una sicurezza che non esiste»

Beat Soller

in realtà non conosciamo questo potere.

**Mutter:** Le persone vogliono sempre ottenere delle prove sulla base di misurazioni. Quando cerco il nord usando il pendolo, tutti ridacchiano. Quando ci metto accanto una bussola che punta nella stessa direzione, tutti ci credono. Anche quando parlo di Feng Shui o di energia spirituale, le persone hanno spesso dubbi sulla misurabilità. Il Qi, l'energia, può essere resa visibile con le termocamere.

**Soller:** Anche in Occidente le persone avevano conoscenze sulle energie, che purtroppo sono andate perdute. Sono assolutamente d'accordo con Anselm, sul fatto che il design del colore sia correlato all'energia. Ma non conosco una direttiva con cui capirne le regole. Non



Sono lontani ma ugualmente vicini: Anselm Mutter (sinistra) e Beat Soller.



riesco a presentare una dottrina come il Feng Shui e i modelli di calcolo che ne derivano, i cui risultati portano poi alla realizzazione di spazi.

#### Come affronta il lavoro?

**Soller:** Lavoro sulla base di ricerche, analisi, relative conclusioni e concetti. Per esempio, una persona viene da me con una richiesta di cambiamento perché non si sente a suo agio. Queste persone spesso non conoscono l'origine del problema e io in primo luogo le ascolto. Spalanco le orecchie, come sono solito dire.

### «A differenza della teoria del colore occidentale, mi baso su un calcolo»

Anselm Mutter

#### Tuttavia, deve orientarsi su qualcosa quando si tratta di dare consigli sui colori e sul design, o no?

**Soller:** Ho la mia formazione, la mia esperienza di vita e ho notato di aver sviluppato un sesto senso nel capire in che situazione emotiva si trovano le persone. Chiedo, ad esempio, come va la vita del mio cliente, che cosa gli piace e dove si sente a suo agio. Prendo contatto, guardo la stanza e cerco di sovrapporre le varie situazioni. Ho scoperto che con l'analisi, l'approfondimento e il confronto umano trovo la soluzione.

**Mutter:** Posso confermarlo pienamente. Beat, dovresti assolutamente leggere alcuni libri sul Feng Shui. Non sul Fast-Food-Feng-Shui con qualche accenno sullo «spostamento di mobili» e simili, ma sul vero e classico Feng Shui.

**Soller:** Mi sono occupato intensamente di questo tema per molti anni. Ecco perché so che è una materia estremamente impegnativa, ma ho incontrato poche persone che la affrontano con il giusto rigore. Quando vado in una grande libreria, vedo metri di letteratura sul Feng Shui, il 90% di essa può essere gettata direttamente nel cestino.

**Mutter:** Sono d'accordo con te. A proposito, io procedo in modo simile a te. Guardo la stanza, vedo come vivono le persone, come è ammobiliata, ecc. Su questa base sviluppo lo schema dei colori. Il cliente può scegliere tra la consulenza Feng Shui e la teoria del colore puramente occidentale.

#### Come procede quando i clienti scelgono il Feng Shui?

**Mutter:** Dapprima, ed è questa la differenza rispetto all'approccio della teoria del colore occidentale, stabilisco la base eseguendo un calcolo fondato su molti fattori come compleanni, oroscopo, orientamento dell'edificio a nord, flusso di energia principale, ecc. Il tutto si traduce in combinazioni di numeri che mi aiutano per il design. Ogni numero da 1 a 9 è assegnato a uno dei cinque elementi acqua, legno, fuoco, terra e metallo.

#### Qual è il prossimo passo?

**Mutter:** Il mio compito consiste nel tradurre la combinazione di numeri nella teoria del colore occidentale, perché il risultato deve essere giusto anche in base a essa. Il Feng Shui è per me un'informazione aggiuntiva, molto stimolante. Ma non funziona secondo il principio per cui se dal calcolo risulta A, serve questo colore o quell'altro, se il risultato è B. E quando si entra in una stanza, non si vede che è stata allestita in base al Feng Shui.

**Soller:** Quando una persona è soddisfatta della sua stanza e si trova bene in essa, l'obiettivo è raggiunto, indifferentemente dal metodo usato. Non si tratta di giusto o sbagliato, ma del fatto che faccia o meno bene a qualcuno. Tuttavia, per me i sistemi come il Feng Shui equivalgono a nascondersi dietro ad una foglia di fico quando non si hanno argomenti. Abbiamo blocchi mentali che non siamo disposti ad affrontare. Per questo motivo deleghiamo ciò a un'istituzione, a un sistema. Questa è ovviamente una possibilità, ma per me ha qualcosa di religioso che respingo nel modo più assoluto. Perché non può essere che un numero calcolato sappia come sarà il mio benessere.

**Mutter:** A proposito di numeri:  $1 + 1 = 2$ , lo sanno tutti. Ma è davvero così? Se non lo fosse, cosa è allora?

**Soller:** Esiste una convenzione che dice che  $1 + 1 = 2$ . O che una determinata frequenza dell'onda luminosa è rossa. Su questo si è trovato un accordo. →

## Feng Shui e Neo-Feng-Shui

Il Feng Shui è una teoria dell'armonia taoista cinese. L'obiettivo è quello di armonizzare le persone con il loro ambiente, il che si ottiene attraverso una speciale organizzazione della vita e del design degli spazi abitativi. Secondo l'idea mistica «gli spiriti dell'aria e dell'acqua vengono piegati». In Occidente, è stato creato un nuovo sistema mescolando le tradizionali idee di base del Feng Shui con le idee della New Age e del movimento esoterico, che utilizza il Feng Shui principalmente come metodo per armonizzare gli spazi abitativi. Per esempio, esso include le teorie del design del colore e l'influenza energetica dei cristalli e dei profumi. Utilizzando ausili come carillon del vento, cristalli, fontane interne, pietre d'oro, tessuti colorati o poster d'acqua, dovrebbe essere possibile regolare il flusso dell'energia vitale Qi negli spazi abitativi. Il Neo-Feng-Shui o New Age Feng Shui ignora i quattro punti cardinali della bussola e allinea le misure in base all'ingresso della casa o alla porta dell'appartamento, mentre il classico Feng Shui cerca di esercitare la sua influenza già in fase di costruzione. (Fonte: Wikipedia)



### Anselm Mutter

Il maestro pittore Anselm Mutter, nato nel 1961, è il proprietario della società Mutter Maler di Naters VS, fondata nel 1919. Con il suo team di sei persone, offre una varietà di servizi di pittura per interni ed esterni. Mutter è un esperto per esami di maestria e di artigiano nella conservazione dei monumenti storici. È membro di varie commissioni e comitati dell'industria delle opere di finitura. È Master of Feng Shui, Master TCA Infis (astrologia tradizionale cinese) e ha una formazione in Tarocchi classici e Geomanzia Occidentale. Anselm Mutter è membro libero dell'ASIPG e delegato dei membri singoli. È stato membro del consiglio direttivo della federazione gessatori e pittori della svizzera francese FREPP e presidente della sezione dell'Alto Vallese. Dal 1991 gestisce il proprio progetto di aiuto nell'Himalaya indiano con l'associazione Verein Schulkinder Darjeeling.

**Mutter:** Esattamente, e non lo metti in discussione. Tutti pensano che sia dimostrato e quindi vero. Questo è pensare in maniera occidentale. Molte persone pensano che il Feng Shui non abbia senso, perché non è direttamente misurabile. Ma è una scienza, semplicemente una scienza estranea alle persone dell'Occidente.

### Quindi, signor Soller, non si affida anche lei alle convenzioni, a un sistema?

**Soller:** È ovvio che servono delle convenzioni, altrimenti non si potrebbe comunicare. Ma non è tutto così semplice. Nell'insegnamento, mi è stato detto chiaramente cosa è giusto e cosa è sbagliato. Non si dovrebbe mai impostare un contrasto simultaneo. Oggi mi chiedo perché non è permesso farlo. Se voglio ottenere questo effetto tremolante, quello creato dai contrasti cromatici simultanei, allora ha senso. Non ci sono nemmeno colori ripugnanti o belli o brutti o cattivi. Il colore è semplicemente un potenziale con cui posso giocare. A volte funziona, a volte no. Per me è possibile praticamente tutto.

### Quindi accusa il Feng Shui di essere troppo rigido, troppo regolatore?

**Soller:** No, non ho detto questo. Però è un elemento regolativo e a me i regolativi non piacciono.

**Mutter:** Mi lasci rispondere a questa domanda. Il Feng Shui spesso viene applicato in modo sbagliato. Anche se una persona ha fatto una formazione di Feng

Shui seria, senza però avere benché minima conoscenza dei colori, allora non funziona. Quando dice che gli serve il blu, l'ocra o il verde e poi usa tinte piatte, si resta quasi soffocati dalla mancanza di contrasti.

**Soller:** Ora facciamo un passo in avanti. Un maglione giallo come il tuo cambia completamente aspetto, a seconda che sia lavorato a maglia o tessuto, in lana o in materiale sintetico. Per me è determinante il fatto che una sostanza colorante abbia una struttura e una texture, che sia lucida o opaca. Se ha una materialità, un volume, un corpo. Quando parlo di colore, parlo sempre anche di materiale.

**Mutter:** Logico.

**Soller:** Sono un designer di colori e materiali. Più invecchio, più voglio capovolgere quest'ordine. Sono un designer di materiali e colori. Lo spazio – quello interno, l'interspazio, lo spazio esterno, l'intera dimensione spaziale – è dominato in modo estremo dal materiale.

### Cosa ne pensa di questo argomento, signor Mutter?

**Mutter:** Sono completamente d'accordo. Ma in verità non ha niente a che vedere con il nostro tema. Anche io amo i colori e ho bisogno del Feng Shui come estensione o informazione aggiuntiva per i miei compiti.

**Soller:** Capisci il meccanismo su cui si basa il calcolo del Feng Shui?

**Mutter:** Sì.

**Soller:** Sì?



Anselm Mutter utilizza il Feng Shui come informazione aggiuntiva nel design dello spazio e del colore.

**Mutter:** Sì!

**Soller:** Okay.

**Mutter:** Devo tuttavia ammettere che il Feng Shui abbraccia molte cose. Basti pensare alla scuola del compasso, a quella della forma, alle stelle volanti, a Ba-Zhai e Zhi-Gua – tutte queste sono dottrine separate. Ma spesso il Feng Shui non è altro che una denominazione orientale per qualcosa che conosciamo. Prendiamo la polarità di Ying e Yang. In linea di principio, non è altro che il contrasto tra una superficie opaca e una lucida, o per meglio dire un complemento a essa.

#### Non è troppo complicato con tutte queste dottrine?

**Mutter:** All'inizio sembra un po' difficile mantenere un quadro d'insieme. Nel corso del tempo si ottiene una certa routine che ci permette di capire quale sia il punto principale, a quale livello si devono apportare correzioni e quando scegliere il verde o un colore diverso.

**Soller:** Non sono del tutto sicuro che sia importante prendere il verde o il blu. Devo scoprirlo insieme al cliente. Supponiamo che sia il blu. Allora per me la qualità assume una maggiore importanza del colore stesso. Il blu non è blu. Non è né freddo né caldo, può assumere molte forme diverse. Dipende dal contesto.

**Mutter:** Il riferimento o contesto è importante anche nel Feng Shui. È un po' Ying o è Yang? Il sole è Yang, la luna è Ying. Ma c'è la luna piena e la luna nuova. In tal caso la luna piena è Yang ...

**Soller:** ... come vedi, Anselm, hai giusto il vantaggio di poter usare un sistema ...

**Mutter:** ... che si basa su 2000 anni di statistica. (ride)

**Soller:** Il sistema conferma o meno la tua decisione. Questa crea l'illusione di una sicurezza che, a mio avviso, non esiste effettivamente.

**Mutter:** Non si tratta di sicurezza, ma, come detto, di un'informazione supplementare. Non sono un predicatore del Feng Shui. Ma quando vedo il feedback dei clienti, devo semplicemente dire: essi confermano la dottrina, la teoria.

#### Può fare un esempio?

**Mutter:** Un bambino non riusciva a dormire in camera sua. Qui si tratta spesso di zone di disturbo e acque sotterranee ...

**Soller:** ... o forse anche del cellulare sul comodino. (ride)

**Mutter:** Sì, ok, potrebbe essere anche quello. Comunque, i genitori del bambino mi hanno chiesto un consulto basato sul Feng Shui. Ho detto, facciamo una correzione sull'elemento metallo, che poi è stata attuata. Una settimana dopo ho incontrato il padre che mi ha detto che il bambino ora dormiva bene tutta la notte. In questi momenti anch'io non smetto mai di stupirmi.

#### Cosa aveva fatto?

**Mutter:** Tale correzione riguarda la deviazione di stelle inibitorie, per esempio la seconda o la quinta, che sono assegnate all'elemento Terra. La terra deve essere deviata con metallo e quindi ridotta.

#### Come si fa concretamente?

**Mutter:** L'elemento metallo è, naturalmente, materialmente fatto di metallo. La forma è rotonda e il colore della superficie è metallizzato o brillante. Dispongo sei sfere di metallo in un cerchio corrispondenti all'elemento metallo e le metto in un determinato punto della stanza. Tuttavia, queste correzioni devono sempre essere effettuate dal cliente stesso. La cosa migliore è, na-

«Il Feng Shui è una scienza. Una scienza semplicemente estereanea alle persone nell'Occidente»

Anselm Mutter

turalmente, che io possa effettuare la consulenza prima che il nuovo edificio venga costruito, in modo che possa essere allineato secondo i calcoli del Feng Shui. Allora posso anche dire subito di riservare un po' di budget per i colori. (ride)

**Soller:** Non credo che esistano stanze fondamentalmente inadatte. Quando le persone mi dicono che non si trovano a proprio agio nelle stanze, mi accorgo spesso che vivono in esse in modo sconsiderato. Hanno, per così dire, perso il linguaggio con cui possono gestire il proprio spazio. Questi spazi spesso non hanno un'anima. Mi considero un allenatore o una guida. Incoraggio le

«Quando parlo di colore,  
parlo sempre  
anche di materiale.»



persone a prendere possesso dello spazio, a conquistarlo e a dargli un'anima.

**Mutter:** Effettivamente esistono stanze che sono poco adatte alle persone. Una donna voleva comprare un nuovo appartamento e mi ha chiesto di calcolare se andava bene per lei. In poche parole, ho fatto i miei calcoli usando la sua data di nascita e l'anno previsto per la costruzione dell'edificio. Ho valutato il risultato nel modo più neutrale possibile e ho dovuto sconsigliare la donna di acquistarlo. La mia raccomandazione si è rivelata corretta. Ci sono stati molti cambi di inquilini in questo appartamento.

**Soller:** Forse è così. Trovo ugualmente problematico prescrivere qualcosa al

«Non prescrivo niente ai clienti, tendo loro la mano e possono accettare di prenderla»

Anselm Mutter

cliente perché ciò è il risultato di un calcolo, invece di elaborare insieme a lui una soluzione. Lo stesso vale inoltre per i colori di alta qualità di alcuni produttori, di cui si dice che con essi non sia possibile fare niente di sbagliato.

#### Cosa intende con questo?

**Soller:** Il problema viene delegato a questi colori solo perché metà del mondo dice che sono eccezionali. Non si può fare così. Se uno non sa cucinare, la mi-

nestra diventa cattiva, anche se si usano i migliori ingredienti.

**Mutter:** Io non dico al cliente di fare questo o quello. Gli dico che dovrebbe fare una correzione sul metallo qui, sostenere il legno lì, deviare il fuoco là e con quali misure è possibile farlo. Poi

«Invece di prescrivere al cliente cosa deve fare, elaboro con lui una soluzione»

Beat Soller

il cliente prende un foglio e scrive cosa deve fare. Per esempio, va a comprare una pietra e fa la correzione. È compito suo. Ma se una persona non è disposta a credere al Feng Shui, non posso costringerla a farlo.

**Soller:** Anselm, cosa fai quando un cliente dice di non volere il blu? L'hai calcolato, quindi deve essere esatto.

**Mutter:** Posso spiegarlo così: qualcuno è sdraiato sul pavimento. Io gli dico, dammi la mano, ti aiuto ad alzarti. In questo caso la mano è il blu o l'elemento acqua. La persona sdraiata sul pavimento può prendere la mia mano o alzarsi in piedi senza il mio aiuto. Esistono entrambe le possibilità. Ma una di esse è molto più facile. ■



#### Beat Soller

Il maestro pittore Beat Soller, nato nel 1964, è un designer di materiali e colori, nonché membro della direzione allargata e partner della Max Schweizer AG di Zurigo. Lavora come docente presso la Haus der Farbe di Zurigo.



# La pittura a olio sta vivendo una rivoluzione

Testo **André Gisy e Alessandro Crivelli**  
Immagini **Dold AG**

**Le pitture a olio non hanno la migliore reputazione tra i pittori professionisti. Da un lato, pongono elevate esigenze alla lavorazione, dall'altro, in quanto prodotti con una lunga storia, non sembrano adattarsi ai tempi di oggi. Se le nuove tecnologie possono essere utilizzate per migliorare le proprietà e soddisfare i requisiti ambientali, le pitture a olio avranno un futuro roseo.**

La storia della pittura a olio risale al XIV secolo. All'epoca, vari oli venivano mescolati o miscelati con pigmenti. Il vantaggio consisteva in un lento tempo d'asciugatura. Gli artisti avevano tempo a sufficienza per creare le loro opere d'arte. Hanno capito presto che dovevano lavorare con strati sottili, altrimenti si sarebbero formate delle rughe.

I colori e le tecniche di pittura sono stati costantemente migliorati e ottimizzati. Il pittore americano John G. Rand, per evitare che i colori seccassero, nel 1841 riuscì in una scoperta rivoluzionaria: il tubetto per i colori a olio. Le vernici a olio ricevettero allora un nuovo estremo impulso, perché il pittore ora poteva portare con sé i colori che, inoltre, erano diventati anche «durevoli».

## **Lo scetticismo dei pittori professionisti**

Grazie a questi e a molti altri sviluppi, le vernici e le pitture a olio vengono tuttora commercializzate – non solo nel campo artistico, ma anche nei cantieri. L'innovazione più importante degli ultimi tempi è stata la sostituzione dei diluenti a base di resine sintetiche con l'acqua come solvente. Il diluente originale era l'olio di trementina. Nonostante questi perfezionamenti, molti pittori professionisti si chiedono se il materiale di rivestimento con la sua orgogliosa età ab-



Il progresso tecnologico apre molte possibilità alla ricerca.

bia ancora la sua giustificazione in tempi moderni. A questa domanda non si può rispondere in termini generali con un sì o con un no. Piuttosto, occorre considerare più da vicino il campo di applicazione e i requisiti.

## **Vantaggi e svantaggi**

Oggi giorno le pitture a olio sono molto utilizzate nella cura dei monumenti. Sono caratterizzate da intense tonalità di colore, elevata resistenza alla luce, ottimo potere coprente ed eccellente scorrevolezza. Tuttavia, molti pittori sono critici nei confronti di queste pitture a causa dei numerosi lavori aggiuntivi che esse richiedono dopo la prima applicazione.

Le vernici a olio sono note anche per avere un ciclo di rinnovo più frequente e sono estremamente soggette all'ingial-

L'autore André Gisy e co-responsabile del laboratorio di Dold AG, l'autore Alessandro Crivelli era assistente marketing di Dold AG

limento. Il grado di brillantezza diminuisce con il passare del tempo. Inoltre, aspetti come la laboriosa pianificazione a causa del lento processo di asciugatura e la mancanza di esperienza con i prodotti all'olio a base acquosa sono considerati dei deterrenti.

#### **Serve esperienza**

Tuttavia, questi (pre)giudizi sono dovuti principalmente alla scarsa conoscenza da parte del pittore. Raramente sono il risultato di cattive proprietà del prodotto. L'esperto pittore di vernici a olio conosce i tempi di asciugatura più lenti e

le conseguenti esigenze di tempo e spazio e può attirare l'attenzione del cliente finale sui costi più elevati.

Oltretutto, è necessaria una certa cautela nella lavorazione delle odierne pitture a olio a base acquosa. La lenta asciugatura si traduce inizialmente in

Le pitture a olio diluibili all'acqua hanno un basso potenziale allergico. Sono quindi perfettamente adatte per pitturare locali con determinate esigenze ambientali.



una finitura superficiale sensibile, suscettibile ai graffi. La superficie rivestita all'inizio rimane morbida ed elastica, per poi solidificare gradualmente e di conseguenza diventare rigida e fragile.

Tuttavia, questo accade solo in pochissimi casi, mentre la probabilità dipende da molti fattori esterni come lo spessore dello strato, il calore o, in generale, il clima. Soprattutto i substrati non eseguiti su misura sembrano essere esposti a questo problema, che si può manifestare con lievi scheggiature e screpolature.

#### **Sfide naturali**

Tuttavia, queste sfide non derivano da prodotti qualitativamente inferiori, ma vengono determinate dal carattere naturale delle pitture a olio. Le pitture a olio classiche utilizzano solitamente leganti e oli naturali, come ad esempio olio di lino, olio di noce, olio di soia, olio di ricino, ecc.

Soprattutto nel mondo d'oggi, in cui si parla molto delle allergie, l'uso di materie prime naturali può essere visto come un grande vantaggio nonostante la lavorazione relativamente impegnativa delle pitture a olio. Non vengono utilizzati conservanti o solventi. Pertanto, le vernici e le pitture a olio a base d'acqua hanno un potenziale allergenico molto basso.

Le pitture a olio di lino, che costituiscono la maggior parte delle pitture a olio proposte, possono essere mescolate anche con olio standolizzato. Questo

additivo riduce la permeabilità, migliorando notevolmente sfumatura, brillantezza e resistenza agli agenti atmosferici nelle aree esterne. Questo rende le pitture a olio, soggette a molti pregiudizi, estremamente versatili e capaci di offrire un'ampia gamma di possibilità di applicazione.

#### **Grande potenziale per il futuro**

Come mostra questo articolo, il potenziale nel segmento delle pitture a olio è grande. L'atteggiamento critico dei pittori comporta anche molti vantaggi per lo sviluppo. Gli argomenti e le esperienze negative sono percepiti come opportunità nel settore, perché il futuro sviluppo delle pitture a olio naturali può essere allineato ad esse.

In qualità di produttore di colori e pitture, la Dold AG è convinta dell'idea dei prodotti a olio naturali come vernici orientate al futuro per il pittore professionista. Esiste un potenziale di sviluppo per quanto riguarda le sfide menzionate nei campi dei tempi di essiccazione, di conservazione della brillantezza e dell'ingiallimento.

Il progresso tecnologico porta anche nel campo delle pitture una moltitudine di possibilità di ricerca, che nei prossimi anni farà progredire in modo significativo questa pittura edile relativamente giovane. La Dold AG fornisce il suo contributo soprattutto con lo sviluppo delle proprie vernici a olio a base d'acqua Docodol e Docodol Primer, che sono stati i primi prodotti con il marchio ambientale sviz-

zero II (pitture, pitture per il rivestimento del legno e dei pavimenti) a essere classificati nella categoria A. Questo premio è stato reso possibile dalla combinazione dei vantaggi di una «classica pittura a olio» con le tecnologie dei moderni sistemi e rappresenta solo l'inizio di una rivoluzione tecnologica fondamentale nel campo delle pitture a olio.

I progressi possono essere misurati già oggi, confrontando i dati caratteristici delle pitture a olio a base d'acqua. Oltre il 95% dei prodotti della gamma Docodol sono realizzati con materie prime rinnovabili.

Il prodotto con meno di 20 g/L resta molto al di sotto del limite di 80 g/L di COV per le pitture della classe A.

Per il futuro, la Dold AG non vede una risposta affermativa o negativa alla domanda originale sulla fondatezza dell'uso delle pitture a olio. Si tratta sempre di una soluzione su misura che dipende dalle esigenze dell'oggetto da pitturare.

#### **Condurre una discussione aperta**

È importante che la discussione sui vantaggi e gli svantaggi dei colori e delle pitture a olio a base d'acqua sia aperta e differenziata. Questo è l'unico modo per combinare le esigenze di economicità ed ecologia, per poter influenzare lo sviluppo e la lavorazione di nuovi prodotti. ■

# I limiti della pittura a olio nelle applicazioni esterne

Testo Ruedi Anliker jun.  
Immagini Rupf & Co. SA

**Il semestre invernale in questo paese porta molta nebbia e ancor più precipitazioni. Per le facciate esterne in legno questo significa: un prolungato bagnamento della pittura. Si ricorre volentieri alle pitture ad olio perché sono efficienti e facili da usare. Ma la pratica dimostra: le pitture a olio sono spesso usate con troppa leggerezza.**



Le aree imprigionate, come ad esempio le gronde, sono particolarmente sensibili alla condensa. Si asciugano solo lentamente. Le pitture ad olio in particolare restano umide per lungo tempo (elevata rigonfiabilità all'acqua) e sono quindi suscettibili allo sporco e ai funghi.

Le proprietà tecniche dell'applicazione delle pitture a olio per esterni sono eccezionali. L'elevata elasticità in condizioni di bagnato impedisce che la vernice si distacchi dal legno. Inoltre, non sono necessari ampi lavori preparatori come la levigatura e simili. L'applicazione è scorrevole, il tempo di lavorabilità lungo.

La pittura a olio è predestinata e assolutamente sicura per l'applicazione su elementi di legno vecchi, di limita-

ta portanza e segnati dalle intemperie con formazione di crepe. Ma nonostante tutti questi vantaggi, esistono dei limiti all'uso delle pitture a olio per esterni. E questi sono spesso sottovalutati o trascurati.

Per la scelta della pittura è sempre determinante la qualità del legno. In molti casi, le pitture con vernici a base di resine alchidiche o acriliche sono possibili e portano a risultati migliori. Questo è il caso quando gli elementi costruttivi di legno possono essere attribuiti ai gruppi A e B (vedi riquadro a pagina 27).

## **Zona problematica: gronde**

Le gronde sono una vera e propria zona problematica e non solo nel semestre invernale. Sono estremamente soggetti all'acqua di condensazione e si asciugano solo lentamente perché sono all'ombra. Ed è proprio questa zona problematica che diventa un banco di prova nella scelta della vernice, poiché le gronde

### **Assorbimento d'acqua delle pitture.**

Assorbimento d'acqua dei film di pittura nudi dopo 24 ore di immersione nell'acqua:

- Colori a olio: dal 20 al 25 per cento
- Vernici acriliche: dal 10 al 12 per cento
- Vernici a base di resina alchidica: dall'1 al 2 per cento

L'autore Ruedi Anliker jun. è responsabile del settore Ricerca e Sviluppo della Rupf & Co. SA e insegnante presso la Berufsschule für Gestaltung (scuola professionale di design) a Zurigo.



Con legno fortemente segnato dalle intemperie (gruppo C), i lavori preliminari per le pitture ad olio sono minimi.

sporche e infestate da funghi portano spesso a lamentele. Però: le muffe e lo sporco delle vernici olio non sono danni della pittura. Si tratta di carenze ottiche che in molti casi possono essere evitate.

La valutazione della pittura adatta alle gronde è complessa e quindi vale la pena eseguirla coscienziosamente. Al contrario dei listelli delle tegole, dei listelli frontali, perimetrali e di gronda, i falsi puntoni e i puntoni nonché la gronda stessa non sono esposti direttamente all'azione degli agenti atmosferici. Quindi, il pericolo d'infiltrazione di umidità quasi non esiste, nemmeno in caso di eventuali fessure.

In tal caso, questi elementi in legno possono quasi sempre essere pitturati con pitture a base di resine sintetiche o acriliche. Nella gamma delle pitture a base di resine sintetiche, acriliche e a olio, la rigonfiabilità in acqua e la predisposizione alla contaminazione con sporco aumentano fortemente (vedi riquadro a pagina 12). I listelli frontali, perimetrali e di gronda (se chiaramente classificati come legno del gruppo C) devono essere trattati, se necessario, con speciali pitture a olio.

### Resistenza limitata

Nella scelta delle pitture da legno per esterni non si presta sufficiente attenzione allo sfarinamento e alla solidità della tonalità del colore. Le pitture a olio e a base di resine sintetiche qui danno solo risultati mediocri.

Non a caso l'Associazione svizzera imprenditori pittori e gessatori ASIPG raccomanda di rinnovare le pitture a olio ogni tre fino a sei anni. Dopo questo periodo le vernici sono così antiestetiche da far divenire necessaria una nuova mano di olio o una pittura di manutenzione. Risultati notevolmente migliori si ottengono con le pitture acriliche eccezionalmente resistenti all'esterno, che presentano un'eccellente resistenza allo sfarinamento e agli agenti atmosferici. È quindi van-

taggioso conoscere i limiti della pittura a olio nelle aree esterne.

**Nella prossima edizione verrà pubblicato un articolo sul tema «Muffa negli intradossi dei tetti».**

### Il legno determina la pittura

#### Legno del gruppo A

Risultati nettamente migliori si ottengono con legno dimensionalmente stabile, non esposto agli agenti atmosferici, anche per travi, ecc. impregnato con una mano di Rucolinol Ölimprägnierung e 2 mani di Rucolac/Satina/Rucokorr 3 in 1. Sarebbe spesso possibile nel caso di falsi puntoni, puntoni e listoni di legno per sottotetto. Importante: un'aggiunta del 5% di olio di lino standolizzato (elasticità) aumenta notevolmente la sicurezza.

#### Legno del gruppo B

Legno non dimensionalmente stabile, sostanza legnosa nuova e sana, senza crepe, con una mano di Rucolinol Ölimprägnierung, 2 mani di Rucocolor Haus- und Holzdispersion (opaco satinato), pittura acrilica Satacryl (lucentezza serica) o dispersione poliuretana monocomponente Magistrator. Nella pratica è praticamente sempre possibile per falsi puntoni, puntoni e listoni di legno per sottotetto non esposti agli agenti atmosferici.

#### Legno del gruppo C

Vecchio, stagionato, con crepe, portanza limitata (per pitture a base di resine sintetiche e acriliche), 1 mano di Rucolinol Ölimprägnierung o pittura a olio Rucolin diluiti 1:1 con impregnante a olio, 1 – 2 volte con colore a olio Rucolin o 1,5% di aggiunta antimuffa Samicolor Solid. Necessario solo per listelli frontali, perimetrali e di gronda non esposti agli agenti atmosferici, molto vecchi e non più portanti.

# Indesiderati arrampicatori di facciate

Testo e immagini **Ulrich Lachmuth**  
Redazione **Cornelia Sigrist**

**Sulle facciate si insediano spesso intere colonie di dictyna civica. Queste possono essere facilmente rimosse meccanicamente, senza l'uso di pesticidi.**



I ragni con ragnatele orbicolari, come i ragni crociati, costruiscono le ragnatele dove c'è la giusta disponibilità di cibo.

Lasciamo da parte la paura di tantissime persone verso questi pelosi animali che si arrampicano sui muri. Ma è assolutamente necessario gridare ad alta voce «combatteteli!», solo perché sulla facciata si muove qualcosa che non ci piace?

In questo paese non ci sono ragni di cui avere paura ed è nella natura di questi animali tessere delle tele che sono vere meraviglie biologiche e tecniche. Finora, ogni tentativo di ricostruire tecnicamente la seta di ragno con le sue proprietà uniche è fallito. Tuttavia, non è bello dover pulire costantemente i fili dal viso e dai capelli mentre si cammina in giardino.

## **Semplici metodi d'eliminazione**

Laddove tali ragnatele si verificano così spesso da diventare fastidiose, possono entrare in gioco metodi appropriati per eliminarle. Il modo più semplice è rimuoverle meccanicamente a mano e trasportarle via. Ma se si attacca una spazzola su un manico, è possibile farlo in modo molto più efficace – e tenere letteralmente libera la testa.

La rimozione meccanica delle ragnatele non è altro che una forma specializzata di lavaggio a secco e funziona in modo eccellente tra i rami, nei cespugli o anche sulle facciate, su balconi e terrazze nonché negli ambienti interni. Ci sono spazzole corrispondenti in ogni ne-

gozio di bricolage, combinate con estensioni telescopiche adatte, senza dover spendere un patrimonio.

Almeno fintanto che parliamo di ragnatele, come quelle che tessono i ragni crociati e i loro numerosi parenti e che si trovano sempre lì dove non le vogliamo: davanti alle finestre, presso tutte le possibili fonti di luce e così via.

## **Influenzare l'approvvigionamento di cibo**

Ma i ragni non sono i veri colpevoli. Essi reagiscono solo alla straordinaria offerta di cibo – insetti – che si accumula proprio in questi luoghi, soprattutto nelle ore serali, perché queste zone sono illuminate. Oltre alla rimozione delle ragnatele, si potrebbe prendere in considerazione anche un'illuminazione alternativa. Lampade non montate direttamente davanti agli ingressi lunghezzate d'onde, meno attraenti per gli insetti, sono solo due delle tante possibilità di semplice prevenzione senza dover sacrificare comfort e benefici.

## **Poco appariscente, ma fastidioso**

Il caso è diverso con un ragno piccolo e poco appariscente: il ragno dei muri *Dictyna civica* costruisce una ragnatela che funge da trappola, adatta alle sue dimensioni, misura quindi solo pochi cen-

Questo articolo è apparso sul giornale «Hausigentümer» ed è stato gentilmente messo a disposizione di «Applica».

L'autore Ulrich Lachmuth è biologo diplomato, Formaco PMC AG, Regensdorf ZH



I ragni dei muri non danneggiano l'intonaco o la muratura e sono innocui per l'uomo.

I ragni dictyna civica sono solo un problema estetico.



timetri di diametro. Le ragnatele scorrono come i raggi di una ruota dal rifugio centrale verso l'esterno, a pochi millimetri di distanza dal muro. L'intera struttura non è più grande di un sottobicchiere.

A differenza dei suoi colleghi con ragnatele grandi quanto ruote di biciclette, tuttavia, il *Dictyna civica* è un po' pigro e disordinato – la sua ragnatela non viene raccolta ogni giorno e filata a nuovo, perché una volta costruita la usa finché funziona. Quando non funziona più, la abbandona. Il ragno si sposta di poco e costruisce una nuova ragnatela, ma per il resto è molto fedele alla posizione.

Inoltre è socievole – a volte si possono osservare fino a venti ragni per metro quadro, ognuno naturalmente con la propria rete. Il bozzolo di riproduzione delle femmine è tenuto nella «zona abitativa» centrale e viene anche difeso da esse. I giovani animali vi si schiudono e rimangono quasi sempre sul «loro» muro, cosicché la colonia cresce.

### **Solo un problema estetico**

Poiché i fili di questo ragno non sono appiccicosi, ma vengono arricchiti con uno speciale processo di tessitura, catturano non solo la vera e propria preda, ma anche la polvere della strada. Soprattutto nelle zone fortemente trafficate, le reti diventano rapidamente nere, rendendole facilmente visibili sulle facciate chiare. Non hanno un aspetto particolarmente pulito, ma a parte questo non succede niente. Tuttavia, centinaia di facciate non

vengono solo pulite ogni anno, ma anche trattate con un insetticida a causa di questi ragni, anche se le ragnatele più sporche sono vuote. Nella maggior parte dei casi questi trattamenti non si limitano ai nascondigli degli animali, ma le facciate vengono spruzzate su tutta la superficie con un piretroide molto durevole. Con l'andare del tempo, parti del piretroide entrano nelle acque meteoriche e inquinano le reti fognarie, gli impianti di trattamento delle acque reflue e, in ultima analisi, l'ambiente. Negli edifici situati vicino all'acqua, come per esempio le rimesse per barche, il percorso verso i biotopi naturali è ancora più breve.

### **Non pericoloso e innocuo**

I ragni dei muri, tuttavia, sono solo un problema estetico – non danneggiano l'intonaco o la muratura e non sono pericolosi per le persone, gli animali domestici e le nostre cose.

Con una pulizia convenzionale delle facciate si rimuove gran parte della popolazione di ragni. Una nuova ripopolazione avviene, come per altre specie di ragni, una volta all'anno, da parte di animali giovani. Soprattutto per il ragno dei muri risulta difficile cambiare l'edificio quando è adulto, tali migrazioni difficilmente si verificano durante il loro ciclo di vita.

Il prodotto impiegato preferibilmente dai disinfestatori per tali trattamenti, secondo il dipartimento delle sostanze chimiche del laboratorio cantonale

della direzione della sanità del cantone Zurigo non è approvato per l'uso all'aperto. Il comitato che si occupa attualmente del riesame (nell'ambito della direttiva europea sui biocidi) ha inoltre dichiarato all'unanimità che questa e altre sostanze attive simili dovrebbero essere approvate solo per uso interno. Questa restrizione diventerà una delle basi per eventuali omologazioni. A causa dello stretto legame tra la legislazione chimica svizzera e le normative europee, anche le autorizzazioni svizzere saranno interessate.

Questa è ovviamente una cattiva notizia per i disinfestatori di parassiti che traggono un buon profitto da tali applicazioni. Al padrone di casa però non interessa, tali trattamenti sono comunque solo cosmetici. L'ambiente ne può essere felice.

### **Prevenzione**

La prevenzione inizia dove meno si sospetta. I ragni dei muri preferiscono le facciate strutturate. Solo qui si trovano le piccole irregolarità e le piccole cavità, che da un lato danno loro la possibilità di insediarsi e dall'altro spianano la strada agli animali di cui si cibano. Le facciate lisce, colorate inoltre in modo da non attirare gli insetti, vengono raramente o mai popolate dai ragni dei muri – un approccio utile, specie quando occorre comunque ristrutturare una facciata. ■

# Concorso d'appalto, aggiudicazione, qualità e onestà

Testo René Good  
Immagini ASIPIG

**È vero che è difficile. Il committente si chiede come ottenere la qualità desiderata a un prezzo ragionevole. È essenziale che l'imprenditore sia in grado di competere senza dover scendere a compromessi sulla qualità. Questo articolo è un tentativo di dimostrare la complessità della materia sull'esempio della pittura.**



Il committente richiede qualità superiori che non possono essere definite in base a norme e schede tecniche.

Prima era relativamente semplice. Si contattava l'imprenditore di fiducia al quale si descrivevano i propri desideri (ad esempio un progetto di ristrutturazione), ci si faceva fare un'offerta, si dava l'incarico e si pagava puntualmente la fattura senza doversi preoccupare della qualità.

Perché oggi non è più possibile? Che cosa è cambiato? La ragione di questo sviluppo è probabilmente la paura del cliente di dover pagare troppo per il lavoro. Si aggiungono inoltre gli sforzi del cliente per ottenere il lavoro al prezzo più basso possibile. Spesso perde però di vista la qualità. Ottenere qualcosa a un prezzo più economico non significa che qualcos'altro sarebbe costato troppo.

C'è una connessione: il prezzo è sempre legato alla prestazione. L'imprenditore ha imparato: prestazione = lavoro/tempo. Se si considera questo, diventa chiaro che sia per il lavoro che per il tempo si dispone di alcune «variabili».

## I costi sono legati al tempo

L'imprenditore dovrebbe conoscere i costi per ogni ora di lavoro. Ciò comprende non solo i costi salariali, ma anche tutte le prestazioni sociali e i costi operativi. Anche un certo rischio dovrebbe essere ragionevolmente considerato nel calcolo. Purtroppo però, molti imprendi-

tori non conoscono i loro costi. Il passaggio verso il lavoro autonomo è stato determinato più dal lavoro (o dallo status sociale o dal bisogno) che dalle conoscenze commerciali. Una conseguenza di ciò è che le imprese non coprono i loro costi, proprio per il fatto che gli imprenditori non li conoscono. Chi conosce i costi orari sa quanto tempo è disponibile per un certo prezzo (prezzo: costi/h = h). La «formula» successiva è di nuovo semplice: più basso è il prezzo, minore è il tempo a disposizione (per lavorare coprendo i costi).

## Il potenziale di ottimizzazione non è infinito

Quindi, se un lavoro deve essere fatto a un prezzo inferiore, deve essere fatto in modo più efficiente. Ci sono diversi modi per raggiungere questo obiettivo. Tuttavia arriva il punto in cui il potenziale di ottimizzazione potrebbe esaurirsi. Cosa fare allora? Vi è poi la possibilità di risparmiare tempo facendo un lavoro un po' meno accuratamente (ad es. nei lavori preliminari) o omettendo completamente di eseguire singole fasi di lavoro (ad es. la mano di fondo).

Con queste misure siamo già nel campo della diminuzione della qualità. La domanda è: cosa significa questo? Inoltre: queste perdite di qualità verranno comunque notate (in tempo utile)? Buone domande, a cui è difficile rispondere. Un'affermazione: nella maggior parte dei casi, le diminuzioni di qualità (in buon italiano le fregatu-

L'autore René Good è maestro pittore con diploma federale, gerente e proprietario della Colorado Application AG di Coira GR e membro del gruppo di lavoro di economia aziendale ASIPIG.



A causa dell'avidità di ottenere un prezzo migliore, si perde l'attenzione per la qualità.

re!) non saranno notate. I committenti e i loro rappresentanti o sono in buona fede e ingenui o non riescono a stare al passo. Il risultato è che l'imprenditore la fa franca con il suo imbroglio. Le conseguenze tardive le sopporta il committente, che accorcia il ciclo di ristrutturazione o che deve eseguire il prossimo rinnovo con costi molto più alti del normale. Oltre a questi svantaggi importanti, ce ne sono altri.

La questione è come si fa a garantire la qualità. Come detto, una volta era facile: il committente parlava con l'imprenditore e quest'ultimo metteva in pratica i suoi desideri. Per il fatto che oggi circola la paura di dover pagare troppo o sussiste il desiderio ottenere qualcosa a un prezzo più economico, il cliente vuole fare un confronto. Con diverse offerte, tuttavia, il confronto può risultare difficile anche solo nel caso di lavori di pittura, come è ben noto per i servizi assicurativi o le tariffe telefoniche.

### **Non confrontare le mele con le pere**

Per mettere a confronto cose identiche, cioè non confrontando mele con pere, è necessaria una base uniforme. Migliore sarà questa base, migliore sarà il confronto delle prestazioni. Però non è facile. Un buon concorso d'appalto richiede competenze adeguate. Le più diffuse piattaforme per i concorsi d'appalto non possono (ancora) offrire questa competenza.

Se nel concorso d'appalto manca qualcosa, è impreciso o addirittura sbagliato, comporterà prezzi supplementari,

cioè inevitabilmente costi aggiuntivi (forse eccessivi). Di conseguenza, per pura prudenza, il concorso d'appalto comprende spesso «tutte», cioè quasi tutte, le varianti possibili

L'imprenditore si trova inevitabilmente a «interpretare» ciò che ha esattamente un senso e che è necessario. In tal caso le opinioni e i punti di vista possono naturalmente divergere. Specialmente quando c'è ancora la paura di non ricevere l'incarico. La speculazione sostituisce quindi il calcolo.

### **L'estetica è difficile da misurare**

Essere in grado di definire meglio la qualità è un processo continuo nelle associazioni professionali. L'ASIPG ha già svolto un lavoro cospicuo e ottimo in questo ambito. Vari fogli tecnici riportano come stanno le cose e qual è lo stato attuale dall'arte. Laddove possibile, le qualità sono definite nel modo più preciso possibile. In questioni tecniche, questo fattore può essere misurato e quindi controllato. Nel campo dell'estetica risulta invece un po' più difficile.

### **Sono definiti solo i requisiti minimi**

In linea di principio, queste «norme» sono buone. Tuttavia, esse definiscono solo i requisiti minimi per ottenere un certo livello di qualità. Secondo il nostro sistema scolastico, significa la nota 4 (= sufficiente per i requisiti minimi).

Di solito, tuttavia, il committente ha un'esigenza più elevata e vuole un lavoro buono o bello che gli dia piacere –



cioè una nota 5 o superiore. Questo aspetto non si trova né in una norma né in una scheda tecnica. Non potrà mai essere trovato in esse, perché la qualità dell'esecuzione estetica è percepita molto individualmente.

### **Concorsi d'appalto anonimi**

Ma come si ottiene una qualità di esecuzione capace di soddisfare il cliente? I confronti richiedono una certa standardizzazione. I concorsi d'appalto portano inevitabilmente all'anonimato, soprattutto se poi sono diffusi il più ampiamente possibile su Internet. Solo raramente il cliente incontra fisicamente il fornitore

Se c'è un imbroglio sul lavoro, è il committente a pagarne il conto.

della prestazione prima dell'aggiudicazione dell'appalto. Quindi non può valutarlo e non può instaurarsi alcuna fiducia.

Non è possibile porre domande critiche e i desideri del cliente non possono essere espressi in modo comprensibile all'imprenditore. In breve: le persone non parlano più tra di loro.

La conseguenza dell'avidità di ottenere un prezzo migliore è la perdita dell'attenzione verso la qualità, anche se questa era intesa in modo diverso nei concorsi d'appalto. La realtà – soprattutto quando i ritmi di lavoro sono incalzanti – mostra una chiara tenden-

za: non è la qualità a essere messa in discussione, ma solo il prezzo.

#### **Oramai conta solo il prezzo**

Questo comporta un certo pericolo. La concorrenza è ora solo una questione di prezzo. Qualità e fiducia vengono poste in secondo piano perché non sono più messe in discussione o richieste. Ci si fida rapidamente delle proprie ponderazioni (prezzo migliore) e ci si fida (ciecamente) della «ricetta del successo».

Rapidamente può poi diffondersi una certa delusione, se a volte qualcosa non riesce nel modo in cui era stato immaginato. Qualcuno ha abusato della fidu-



cia concessa? Come già detto: le basi per un'offerta eseguita da altri, come ad esempio i pianificatori, devono essere analizzate criticamente dall'imprenditore. Da un lato, per «riuscire a ottenere» un lavoro successivo o per realizzare qualcosa di leggermente diverso. D'altro lato, per valutare quali requisiti devono essere effettivamente soddisfatti. Di norma si tratta di adesione, potere coprente e di una bella superficie. A tale proposito ci sono delle domande: la mano di fondo è necessaria? Quanti strati di pittura sono necessari? I cambiamenti nell'esecuzione senza conseguenze sui costi e perdite di qualità non dovrebbero essere quasi mai un problema.

### **Proteggere e abbellire**

Le opere di pittura svolgono in realtà due funzioni principali: preservare il valore e abbellire. Una ristrutturazione porta rapidamente a un rapido miglioramento ottico. È meno facile proteggere la sostanza della costruzione il più a lungo possibile. Per raggiungere questo obiettivo, è necessario compiere bene e a fondo alcune fasi lavorative. All'inizio ci sono i lavori preliminari. Tutto ciò che non è portante deve essere rimosso. Un lavoro può essere fatto in modo più approfondito o negligente. Il modo in cui lo si fa ha un impatto significativo sul tempo (costi) e sulla qualità.

### **Lo strato equivale alla protezione**

Detto in poche parole: più strato, più protezione. Tuttavia, le vecchie pitture

poco aderenti non devono essere addizionate allo strato. Questa affermazione vale soprattutto per i substrati nelle aree esterne, cioè legno, metallo e facciate.

Chi vuole risparmiare tempo e costi rispettivamente tempi di lavorazione e materiale, tende a diluire eccessivamente l'uno o l'altro strato di pittura o addirittura a ometterlo. Come già detto, queste «scorciatoie» di solito non vengono notate né dal committente né dal suo rappresentante. Un imprenditore deve adottare per forza questo modo di fare per motivi di competitività? Chi è (troppo) onesto corre sempre più il rischio di non essere più in grado di lavorare con profitto? La tendenza verso confronti anonimi non può essere quasi più fermata. Aumenterà addirittura. È la stessa cosa che vale per piccoli negozi specializzati nel commercio al dettaglio: la consulenza e l'individualità lasciano posto all'anonimato dei grossisti e/o delle società di vendita per corrispondenza. La domanda di progetti di ristrutturazione e di design su misura quindi diminuirà.

### **Posizionare correttamente**

Esistono soluzioni a questo problema o alternative? Al momento c'è ancora una generazione di proprietari di case per i quali il mantenimento del valore e la qualità dell'esecuzione sono importanti. Vorrebbero (poter) conoscere personalmente gli imprenditori a cui stanno assegnando il lavoro. Vogliono poter-

si fidare dell'imprenditore. La prossima generazione sarà diversa. Per questo è importante posizionarsi in futuro come imprenditore in modo da poter mantenere la gioia e l'orgoglio del mestiere. È necessaria una strategia per continuare ad avere successo nonostante gli sviluppi spiacevoli. Purtroppo non esiste una formula magica. Ma forse questo articolo dà agli imprenditori pittori e gessatori uno spunto di riflessione che sfocia in uno sviluppo positivo. ■

# Corretta gestione dei reclami ingiustificati

Testo Rolf Leicher  
Redazione Raphael Briner

**Quando gli imprenditori devono confrontarsi con reclami dei clienti, ci si chiede se questi siano giustificati o meno. Se sono ingiustificati, devono essere respinti. Ma anche se l'imprenditore ha ragione, non vuole infastidire il cliente con un rifiuto. Agendo nel modo giusto, di solito è possibile gestire tali situazioni senza conflitti.**



I reclami dei clienti sono sempre anche un'opportunità per generare ulteriori ordini. (Immagine: Küster Frey Fotografie)

Se i reclami dei clienti sono giustificati, essi saranno naturalmente riconosciuti dall'azienda di pittura o gessatura e trattati immediatamente e con flessibilità. Tuttavia, alcuni reclami non sono giustificati e non possono quindi essere accolti. Una risposta negativa è comunque spiacevole. È difficile per il capo perché teme di irritare il cliente. Ci sono aziende che considerano i reclami general-

mente giustificati, per dimostrare di essere orientate ai clienti. Ma questo non può essere il giusto modo di procedere, perché il numero di reclami dei clienti aumenterebbe e all'interno dell'azienda si avrebbe l'impressione che i problemi non finiscono mai.

## Si richiedono requisiti estremi

Devono essere presi tutti i provvedimenti necessari per evitare reclami. Se, ad esempio, l'importo dell'offerta viene superato perché è necessario eseguire lavori supplementari, il cliente deve essere informato immediatamente, pena il reclamo del cliente.

Un tale reclamo è in un certo qual modo giustificato. Tuttavia, ci sono molti esempi di reclami ingiustificati nella vita lavorativa quotidiana. Per i clienti, una pittura che si sfoglia da una facciata dopo molti anni può essere motivo di un reclamo. In tal caso, l'imprenditore ricorda il suo obbligo di garanzia e respinge il reclamo – la soluzione migliore è considerare il reclamo come un'opportunità per generare un ordine aggiuntivo. In questo caso il gessatore o il pittore effettua un calcolo misto tra la perdita dovuta alla riparazione del danno presunto e il profitto che ottiene dall'ordine aggiuntivo.

## È decisiva la situazione giuridica

In ogni caso, la situazione giuridica è decisiva: cosa è stato concordato in modo giuridicamente vincolante? Quali sono i doveri del pittore?

l'autore Rolf Leicher è dipl. Betriebswirt, autore specializzato e relatore in Heidelberg (D). Questo articolo è apparso per la prima volta sulla rivista di pittura tedesca «Mappe».

Quali sono conseguenze che deve affrontare se rifiuta il reclamo del cliente? Se il giardino, il prato e le piante vengono danneggiati durante i lavori all'esterno, il cliente reclama e chiede una riduzione del conto presentato dal gessatore o dal pittore. Se i possibili danni alle aiuole e alle piante sono già stati discussi in anticipo, le tracce nel giardino non sono un reclamo giustificato. Una riduzione della fattura può essere rifiutata, anche se il cliente è arrabbiato. L'impre-

ditore può fare riferimento agli accordi o all'offerta. Può anche riferirsi alle usanze normali nel settore o chiedere consiglio alla sua associazione professionale.

Se il cliente esagera sull'entità del danno e insiste sul riconoscimento del reclamo, è necessaria molta diplomazia nel contattare il cliente. Una discussione personale diretta deve essere preferita alla telefonata.

Chi reclama di solito appare molto sicuro di sé e richiede generosità e una

### **Attuire la delusione, mostrare impegno**

Se non è possibile accettare il reclamo, per l'imprenditore esistono diversi modi per respingere il reclamo ingiustificato:

**Attuire emotivamente la delusione del cliente:** «Comprendiamo che è deluso dal fatto che non possiamo riconoscere il suo reclamo.» Questo è meglio della consumata formulazione «Mi dispiace».

**Spiegazione della causa che ha portato al rifiuto:** Il contesto deve essere trasparente e comprensibile per chi reclama. Se il cliente capisce il contesto, è certamente più disposto a emettere un ulteriore ordine per rimediare al presunto difetto. Su questa comprensione può contare meglio discutendo il reclamo sul posto e non al telefono. Può approfittare del colloquio per discutere di misure preventive, perché prevenire è sempre meglio che curare.

**Dimostrare impegno ed coinvolgimento personale:** Il capo si impegna personalmente e si prende il tempo che serve per affrontare una conversazione difficile e anche per comunicare il rifiuto. Non deve considerare la richiesta del cliente come una provocazione. Esistono inoltre anche clienti che vogliono verificare fino a che punto possono arrivare con le loro richieste.

**Coinvolgimento di uno specialista esperto:** Questo è un modo per chiarire le richieste del cliente. Però è costoso e richiede molto tempo. Se il cliente è dalla parte perdente, quando ci saranno da dare altri incarichi cercherà un altro appaltatore.

**Accordo per una soluzione alternativa o un compromesso:** Ciò è ben accolto, ma deve essere espressamente chiarito che si tratta di un'eccezione, per evitare il ripetersi di un caso. Idealmente, l'accordo è confermato per iscritto.

Immagine: Janine Küffer



## **«Il reclamo è un'opportunità»**

**Jörg Kradolfer:** Spesso si tratta di un aspetto che risulta diverso da quello che il cliente si era immaginato. Tuttavia, l'imprenditore ha eseguito correttamente il lavoro attenendosi alle specifiche. Nel caso di un reclamo, deve trattare per la prima volta direttamente con il committente, il che rappresenta un'opportunità.

### **Perché?**

Con il reclamo, l'imprenditore apprende concretamente cosa vuole effettivamente il committente.

Può dimostrare di essere competente e di saper proporre soluzioni convincenti e fattibili. Nel migliore dei casi, stabilizza il rapporto commerciale e acquisisce un nuovo cliente abituale.

### **Come deve procedere l'imprenditore?**

Deve mantenere la calma e recepire pazientemente le richieste del committente. Poi è necessario analizzare le cause del reclamo: Ci sono carenze nell'esecuzione? Ci sono equivoci dovuti a una gara d'appalto inadeguata o l'aspettativa per l'esecuzione artigianale del lavoro era eccessiva? Dove vede la possibilità di miglioramenti? Con quali misure si possono realizzare, quali sono i costi e i rischi? Quando si sviluppa una proposta di soluzione, l'imprenditore quale esperto dovrebbe prendere l'iniziativa, ma coinvolgere ugualmente il cliente, committente o pianificatore. In questo modo, può correggere l'impressione di aver fatto male il suo lavoro e creare le basi per una soluzione accettabile per tutti.

Imprenditore gessatore e collaboratore TD Gessatori ASIPG



Il contatto con i clienti richiede molta diplomazia. (Immagine: Pixelio / Helmut J. Salzer)

soluzione di correttezza. Naturalmente, l'imprenditore può proporre un compromesso per liquidare il danno. Per evitare che sembri un'ammissione di colpa, nella transazione si dovrebbe aggiungere la frase «accomodante e senza pretese legali».

#### **Generare un ordine supplementare**

La frase standard «Spiacente, non lo possiamo riconoscere» dovrebbe essere evitata perché è usurata e inefficace. Meglio è: «Capiamo che sia fastidioso, ma non possiamo riconoscere il suo reclamo». Anche la frase «Dobbiamo prima esaminare più attentamente il suo reclamo» può essere utile, in quanto può aprire la strada alla generazione di un ordine supplementare.

La presentazione delle circostanze di fatto non deve in nessun caso ledere l'autostima del reclamante. Già le formulazioni come «ingiustificate» o «non

#### **Reclamo**

Il modo corretto di procedere in caso di reclami ingiustificati:

Mantenere la calma, non arrabbiarsi per le richieste del cliente

Indicare il motivo del rifiuto

Con buoni clienti, mostrare correttezza

Suggerire soluzioni per il futuro, per evitare il ripetersi del reclamo

Partecipare alla delusione di chi reclama

Avete il coraggio di dire un chiaro «no»

Menzionare le pratiche generali del settore

Distinguere tra fatti e opinioni

Programmare positivamente l'atteggiamento intrinseco

Valutazione oggettiva del caso, non sfavorire i clienti meno buoni

Non essere risentiti, nessun pensiero negativo alla prossima richiesta

giustificate» possono risultare provocatorie, perché il cliente si sente sminuito. Meglio è l'affermazione «Non possiamo assumerci una responsabilità perché ...». Nella giustificazione, è importante la presentazione neutrale delle circostanze di fatto, non l'attribuzione della colpa. Nel colloquio si è affermata una comunicazione con l'uso del «noi». Non si parla nella forma «io», ma si evidenzia il lavoro di squadra con il «noi». Quindi: Invece di «Non posso riconoscerlo», meglio formulare «Non possiamo riconoscerlo».

### **Sopportare pressioni**

Respingere un reclamo significa non accettare le richieste del cliente. L'imprenditore deve quindi essere in grado di resistere alle pressioni del cliente. Se non riesce a rifiutare, verrà sfruttato. I rifiuti vengono trattati immediatamente

dopo l'esame delle circostanze di fatto e non vengono messi da parte per lungo tempo.

Se un dipendente trasmette il rifiuto, deve aspettarsi che il cliente, alle sue spalle, cerchi di ottenere un'accettazione dal capo. Se il cliente tratta con un dipendente, non deve esserci né una conferma né un rifiuto. È una decisione che deve prendere il capo e che dovrebbe essere sempre decisiva. Un no è un no.

### **Confermare per iscritto**

Conviene confermare per iscritto i reclami che vengono annullati telefonicamente. Se le condizioni non sono cambiate, non ci si lascia convincere dalla forza di persuasione del cliente. Il fatto che pittori e gessatori si riferiscano a regole del gioco comuni per entrambi i settori è promettente. Devono riuscire a imporsi. In casi difficili, vale la pena chiedere

il parere dell'Associazione svizzera imprenditori pittori e gessatori ASIPG o di esperti del ramo.

### **Evitare azioni legali**

Particolare importanza rivestono il contratto d'appalto con le sue modalità e, se disponibili, le condizioni generali di contratto (CGC). Dal punto di vista tattico è astuto far sapere al cliente di ipotizzare che conosca le condizioni in base alle quali è stato concluso il contratto d'appalto. Come di consueto, gli elementi contrattuali sono la base per la risoluzione dei casi di reclamo.

In linea di principio conviene evitare controversie legali. Tuttavia, ci sono casi in cui non c'è via d'uscita. Ciò vale particolarmente quando il «valore del contenzioso» è molto elevato, vale a dire le richieste di risarcimento danni a tre o quattro cifre. Quando si ricorre alla perizia di un esperto, si va incontro a spese che devono essere sostenute dalla parte soccombente.

In questi casi, tuttavia, rimane sempre un retrogusto amaro che può durare a lungo e che può compromettere la relazione con il cliente, per non parlare dei danni all'immagine che vengono a crearsi. ■

### **Moduli di testo per i rifiuti**

«Siamo consapevoli che per Lei sia molto spiacevole ricevere una risposta negativa.

Tuttavia, purtroppo non possiamo accettare il suo reclamo per i seguenti motivi: ...»

«Ci rendiamo conto che la nostra comunicazione di non poter riconoscere le sue pretese è molto deludente per Lei. La decisione è stata motivata dalle seguenti ragioni: ...»

«Per quanto vorremmo risolvere ogni reclamo con cortesia, non lo possiamo fare per motivi di costo. La preghiamo di comprendere il fatto che possiamo assicurare ai nostri clienti riparazioni gratuite solo durante il periodo di garanzia».

«Abbiamo trattato internamente ancora una volta esaurientemente il suo reclamo.

La prego di voler comprendere se non possiamo venirle ulteriormente incontro.»

Al massimo: «Nell'interesse della parità di trattamento di tutti i clienti, non vogliamo discostarci dalle nostre condizioni generali di contratto (CGC)».

