



**La nuova revisione della norma nazionale
UNI 11025:2020
«Prodotti di acciaio - Gestione delle contestazioni tecniche»**

**Commenti al testo della norma
UNI 11025:2020**



Documenti di riferimento per la gestione di un reclamo

UNI 11025/2003 Formalizzazione e gestione delle contestazioni tecniche per non conformità.

UNI ISO 10002/2019 – Soddisfazione del cliente. Linee guida per il trattamento dei reclami nelle organizzazioni.



Introduzione

Scopo della UNI 11025

“La presente norma definisce le procedure per la formalizzazione e la gestione delle contestazioni tecniche dei prodotti di acciaio, oggetto della norma UNI EN 10021:2007, in presenza di non conformità rispetto ai requisiti concordati all'ordine.”



Introduzione

Obbiettivo della revisione

Promuovere la cultura del reclamo basata sulla trasparenza dello scambio tra cliente e fornitore, per ridurre tempi e costi per la risoluzione delle controversie.

Necessità di precisare **regole** su:

- La completezza degli **ordini** e delle relative **conferme**
- Il contenuto della **notifica** del reclamo.
- Le tipologie e il **trattamento** delle non conformità.



Ordini e conferme

- L'ordine deve essere chiaro e completo, fin dalla fase della richiesta di offerta, così come definito dalla EN 10021 di cui sono riportate integralmente le informazioni **NECESSARIE** per descrivere il prodotto.
- In aggiunta a questo elenco vengono citati dei requisiti opzionali.

Ordini e conferme

Esempi di «requisito opzionale»

Nota 2 Nel punto "k" tra i requisiti opzionali da concordare all'ordine è possibile specificare:

- a) la tolleranza di conformità e le relative modalità di gestione;
- b) i controlli o i documenti particolari per i quali devono essere definite le modalità operative e le norme di riferimento per impieghi speciali;
- c) **il riferimento alla presente norma.**

- **Tolleranza di conformità:** def. "percentuale di materiale non conforme in franchigia concordata". Questa va precisata nell'ordine e/o nelle condizioni generali di vendita
- **Assenza di una norma di prodotto di riferimento:** è necessario definire i requisiti e le caratteristiche del prodotto nell'ordine o all'interno di cataloghi, schede tecniche, specifiche.

Ordini e conferme

4.2.1 Emissione della Conferma d'ordine da parte del fornitore

I requisiti tecnici, indicati nell'ordine e accettati integralmente o modificati in seguito a riscontri e chiarimenti tecnici, devono essere formalizzati dal fornitore mediante emissione di una conferma d'ordine da parte dello stesso. In mancanza di questa vale l'ordine come formalizzato dal committente.

UNI EN 11025:2003

Nel caso di ordini telefonici il fornitore non è tenuto all'emissione di una conferma d'ordine e valgono per questo le condizioni tecniche di fornitura specificate nei documenti di accompagnamento quali i documenti di trasporto e i documenti di controllo.

Invertito l'orientamento sull'invio della conferma d'ordine per gli ordini telefonici da non richiesta a dovuta da parte del fornitore.

4.3

Conferma d'ordine da parte del fornitore

4.3.1

Emissione della conferma d'ordine da parte del fornitore

I requisiti tecnici, indicati nell'ordine e accettati integralmente o modificati in seguito a riscontri e chiarimenti tecnici, devono essere formalizzati dal fornitore mediante emissione di una conferma d'ordine da parte dello stesso. In mancanza di questa vale l'ordine come formalizzato dal committente.

UNI EN 11025:2020

Nel caso di ordini telefonici il fornitore è tenuto all'invio della conferma d'ordine al committente.

Ordini e conferme

Sono stati mantenuti gli 8 giorni di tempo per sottoporre al fornitore osservazioni in merito al contenuto della conferma, ma si è precisato la possibilità di definire tempistiche differenti con accordo tra le parti.

Trascorso tale termine la conferma si intende tacitamente accettata.

Notifica del reclamo

Rispetto alla versione precedente si è cercato dare ordine agli elementi e alle informazioni che devono essere presenti nella notifica di un reclamo, completato dalla messa a disposizione del campione ove possibile.

La notifica deve essere corredata dei dati di seguito riportati:

- a) **elementi identificativi del prodotto** (tipo di prodotto, tipo di acciaio) e della sua rintracciabilità (per esempio numero di colata, numero di lotto o altro);
- b) **elementi identificativi dell'ordine** (riferimento dell'ordine e/o della conferma d'ordine) e/o identificativo dei documenti di accompagnamento;
- c) stato del materiale al momento della contestazione (come fornito, lavorato, trattato termicamente, ecc.);
- d) **descrizione della non conformità riconducibile** a una o più caratteristiche definite nell'ordine, fase del processo in cui è stata rilevata e quantitativo riscontrato non conforme;
- e) quantitativo contestato;
- f) eventuale proposta di soluzione.



Trattamento della Non Conformità

Si ribadisce il concetto che l'apertura di un reclamo deve consapevolmente avvenire (da parte del cliente) ed essere valutata (da parte del fornitore) alla luce di un utilizzo del prodotto che sia appropriato.



Trattamento della Non Conformità

Non conformità in accettazione e lavorazione

Le NC in accettazione possono riguardare “lo stato di conservazione superficiale (quali ossidazioni), difetti di confezionamento e anomalie di forma (quali non rettilineità o ammaccature)” e devono essere segnalate all’atto del ricevimento.

Per le NC in lavorazione è necessario ottenere il benestare del fornitore per il proseguimento della lavorazione.

In entrambi i casi è fondamentale mantenere la rintracciabilità del prodotto!



Trattamento della Non Conformità

Non conformità utilizzatore-distributore

- Nel caso di NC riscontrata dal cliente finale (utilizzatore) le informazioni devono seguire i passaggi della catena di fornitura e tutti i soggetti devono gestire il reclamo con le medesime attenzioni e completezza di informazioni.
- In particolare i distributori devono pretendere/raccogliere tutte le indicazioni definite nel paragrafo notifica prima di inoltrare il reclamo al loro fornitore
- Anche in questo caso la rintracciabilità del prodotto è una caratteristica fondamentale.

Risoluzione delle Non Conformità

L'ultimo paragrafo della norma tratta la Risoluzione della NC (corretto il titolo).

Si è integrato il testo con alcuni esempi di possibili accordi per la chiusura di un reclamo che sia risultato fondato.

Se la contestazione risulta fondata, il committente e il fornitore concordano una soluzione quale ad esempio:

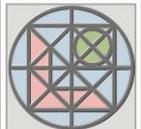
- la restituzione, franca di ogni spesa, della merce riconosciuta non conforme con sollecita sostituzione di merce di pari caratteristiche o con riparazione della merce da parte del fornitore o con un indennizzo economico adeguato, congruente al valore della merce fornita;
- il recupero del materiale, da parte del committente, con il riconoscimento delle relative spese sostenute per le lavorazioni (cernita, riparazioni o altro);
- la rottamazione, da parte del committente, con il riconoscimento del valore della merce decurtato del valore del rottame.



UNSIDER

Grazie per l'attenzione

GRUPPO



LUCEFIN

LUCEFIN S.p.A.

Via Ruc, 30 | I - 25040 Esine (Bs)

Tel. +39 0364 367611 Fax +39 0364 466713

www.lucefin.com

Federica Giorgi

Sistema Gestione Qualità

F.Giorgi@Trafilix.com

Tel. +39 0364 367644

Silvia Quadrubbi

Sistema Gestione Qualità

S.Quadrubbi@Trafilix.com

Tel. +39 0364 300755