



## Informazioni ed Avvertenze per il Consumatore

### La fornitura .

#### Quante piastrelle ordinare?

Per rispondere a questa domanda occorre:

- conoscere l'estensione della superficie da rivestire;
- avere già stabilito la tecnica ed il disegno di posa

Tenendo conto che:

- alcune piastrelle dovranno essere tagliate o forate, per cui dobbiamo mettere in conto una certa quantità di scarto. Questo scarto dipende dalle caratteristiche dell'ambiente, in particolare dalla presenza di irregolarità, e dalla tecnica di posa (ad esempio, la posa in diagonale comporta uno scarto maggiore della posa in parallelo);
- è bene conservare, al termine della posa, alcune piastrelle di riserva (per eventuali riparazioni, o anche per disporre di un campione rappresentativo del materiale in caso di contestazione);

**conviene ordinare un quantitativo di piastrelle superiore mediamente del 10-15 % rispetto all'estensione della superficie da piastrellare.** Il quantitativo va valutato con cura al momento dell'ordine, poiché, nel caso di un ordine successivo, non è detto che il prodotto disponibile sia perfettamente omogeneo con quello fino a quel momento utilizzato.

#### Come verificare la correttezza della fornitura?

Nell'ordine devono essere precisati tutti i dati di identificazione del prodotto (Ditta produttrice, Denominazione a catalogo, Formato) e la classe di scelta (nonché eventualmente le diverse caratteristiche pattuite).

**Classe di scelta:** la 1ª scelta è definita dalle norme. In particolare, per quanto riguarda i difetti di aspetto, sono ammesse non più di 5 piastrelle difettose ogni cento (vedi norma UNI EN 14411 app. G).

Le scelte diverse dalla prima (2ª scelta, 3ª scelta, 1ª scelta commerciale, resa forno, etc.) sono di qualità inferiore, e possono contenere un numero maggiore di difetti. A questa inferiore qualità corrisponde, ovviamente, un costo inferiore rispetto alla 1ª scelta.

#### I possibili difetti e contestazioni

Se si pensa alla enorme quantità di piastrelle vendute ogni anno, difetti e contestazioni rappresentano un evento abbastanza raro: segno che, nella generalità dei casi, la qualità dei materiali, la correttezza della progettazione, l'accuratezza della posa e la cura nell'uso e nella manutenzione sono tali da assicurare la piena soddisfazione dell'utilizzatore.

Tuttavia, quando qualcosa non va, possono insorgere dei difetti. A volte si tratta di difetti soltanto estetici; in altri casi si possono avere anche difetti che mettono a repentaglio la funzionalità della superficie piastrellata, per cui non si può fare a meno di demolirla e sostituirla (con i costi ed i disagi facilmente immaginabili).

Senza entrare in una dettagliata casistica dei difetti possibili, ci si limita nel seguito ad alcune indicazioni e suggerimenti per l'utilizzatore.

#### Che cosa dice la "legge"

Il Codice Civile, negli articoli in cui vengono regolati i rapporti contrattuali fra venditore e compratore, stabilisce i termini ed i modi per l'azione (la cosiddetta "azione di garanzia") che il compratore intraprende nei confronti del venditore, qualora il prodotto - nel caso in esame, le piastrelle - non possieda le qualità promesse o abbia dei difetti. Questa azione di garanzia può essere esercitata solo entro un certo periodo di tempo ed a certe condizioni.

In particolare:

##### - entro un anno dalla consegna del materiale

(dopo un anno scade il cosiddetto "termine di prescrizione"),

##### - purché la denuncia venga fatta entro 8 giorni dalla scoperta del difetto

(questi 8 giorni rappresentano il cosiddetto "termine di decadenza").

#### "C'è un puntino sulla piastrella ... !!!"

Un qualunque "effetto" è effettivamente un "difetto" - e quindi può o deve essere contestato - solo in quanto disturbi effettivamente l'aspetto o la funzionalità della superficie, nelle condizioni normali di utilizzo. Ad esempio, in una pavimentazione, effetti visibili solo da distanza ravvicinata - ad esempio, mettendosi in ginocchio sul pavimento - o addirittura con la lente di ingrandimento, o in condizioni particolarissime di illuminazione, non possono essere considerati e riconosciuti come difetti (vedi Norma UNI EN ISO 10545 part. 2)

#### "Il pavimento si è rovinato, per cui le piastrelle sono difettose ...!!!"

Qualunque difetto di una superficie piastrellata appare sempre sulle piastrelle (le piastrelle si rompono, le piastrelle si sollevano, etc.), in quanto esse rappresentano la parte visibile. Ma questo non significa che le piastrelle debbano essere sempre e comunque difettose: non va confuso il "luogo" in cui il difetto si manifesta con la "causa" che l'ha determinato!

Come la qualità di una superficie piastrellata dipende dalla qualità dei materiali, dalla progettazione, dalla posa, dall'uso e manutenzione, allo stesso modo anche i difetti possono essere determinati dall'una o dall'altra di queste cause.

Ad esempio, uno stesso difetto - come il deterioramento precoce della superficie smaltata delle piastrelle di una certa pavimentazione - potrebbe essere causato:

- dalla cattiva qualità delle piastrelle, nel caso in cui queste non possiedano le caratteristiche chimiche e meccaniche superficiali promesse;
- da una scelta sbagliata delle piastrelle, operata senza tener conto dell'ambiente di destinazione: dunque, da un errore di progettazione;
- da una posa eseguita con poca cura - come nel caso in cui il pavimento appena posato sia stato pulito in ritardo, con mezzi forzatamente - troppo aggressivi;
- da una cattiva manutenzione - come ad esempio da operazioni di pulizia eseguite con sostanze chimiche aggressive o con mezzi abrasivi.

Quindi la "diagnosi" dei difetti è in generale complessa, e tutti gli operatori possono essere coinvolti, incluso l'utilizzatore.

#### Mi hanno venduto delle piastrelle difettose, le ho fatte posare ed ora voglio i danni ... !!!"

Quando, all'apertura delle confezioni, ci si accorge che le piastrelle sono difettose - in modo evidente, cioè visibile mediante semplice osservazione, fatta con la normale diligenza - non bisogna posarle, ma esercitare subito, prima della posa, l'azione di garanzia nei confronti del venditore (si noti che questa azione decade se la denuncia non viene fatta entro 8 giorni dalla scoperta del difetto). Secondo la raccolta provinciale degli usi, relativi alle piastrelle di ceramica, delle province di Modena e Reggio Emilia, le contestazioni di difetti palesi non hanno efficacia e quindi non sono accettabili se fatte dopo la posa.

Non si può non riconoscere l'equità di questa misura, che intende prevenire costi aggiuntivi molto gravi.

La sostituzione delle piastrelle difettose prima della posa comporta solo un modesto ritardo nei lavori, mentre la sostituzione delle piastrelle posate comporta la demolizione della superficie piastrellata, la rimozione e messa a discarica dei rottami, la preparazione di una nuova superficie di posa, e la posa delle piastrelle nuove. I tempi, ma soprattutto i costi ed i disagi sono enormemente aumentati!

#### "Tribunale o Camera Arbitrale?"

In caso di sopravvenienza di difetti inizialmente non visibili, l'utilizzatore deve rivolgersi immediatamente al venditore e/o al posatore, per chiedere spiegazioni ed eventualmente i provvedimenti riparatori del caso.

In caso di insoddisfazione o mancato accordo amichevole, l'utilizzatore potrà rivolgersi, per vedere riconosciuti i propri diritti, al tribunale competente, e dovrà per questo munirsi di avvocato e tecnico di fiducia. In questi casi si debbono preventivare tempi di alcuni anni per portare a termine la vertenza. E costi non indifferenti.

Tempi e costi decisamente inferiori sono possibili facendo ricorso alla CAMERA ARBITRALE CERAMICA, istituita presso il Centro Ceramico di Bologna. La Camera Arbitrale nomina un tecnico altamente qualificato, il quale esegue le indagini necessarie e nel giro di pochi mesi emette una sentenza. Per utilizzare questa possibilità bisogna tuttavia che le parti in causa (ad esempio, compratore e rivenditore) dichiarino per iscritto la propria volontà di servirsi degli esperti e delle competenze della Camera Arbitrale Ceramica.

#### tratto da "A proposito di piastrelle"

Manuale promosso da



CONFINDUSTRIA CERAMICA

Associazione Nazionale dei produttori di piastrelle di ceramica e dei materiali refrattari



**Diritti di Proprietà Intellettuale/Industriali - Divieti - Responsabilità**

**CATALOGO:** Tutti i diritti di proprietà intellettuale del presente catalogo e dei suoi contenuti sono di Novabell S.p.A. Ceramiche Italiane®, sono riservati per tutti i Paesi e tutelati dalle leggi vigenti.

**WEB:** [www.abitaceramiche.it](http://www.abitaceramiche.it) sono domini registrati di Novabell S.p.A. Ceramiche Italiane®.

La traduzione, la riproduzione, la memorizzazione elettronica e l'adattamento totale o parziale, con qualsiasi mezzo e/o tecnica (compresi microfilm e copie fotostatiche), del catalogo e del sito web e dei relativi contenuti comporta la violazione dei diritti di copyright di Novabell S.p.A. Ceramiche Italiane®.

I prodotti raffigurati nelle immagini del catalogo e del sito web sono protetti secondo la normativa vigente in materia di proprietà industriale e intellettuale.

È assolutamente proibita a chiunque la trasposizione di immagini di prodotti e ambientazioni, informazioni e dati contenuti nel catalogo e nel sito web di Abita Ceramiche Italiane verso qualsiasi altro strumento cartaceo e/o elettronico (es. cataloghi e siti web altrui), in assenza di specifica autorizzazione scritta da parte della medesima.

Le violazioni saranno perseguite a termini di legge.

Sebbene Novabell S.p.A. Ceramiche Italiane® faccia il possibile per garantire che le informazioni contenute nel catalogo e nel sito web siano corrette, non ne garantisce la completezza o precisione, né si impegna a garantire che il materiale, le informazioni e i dati esposti nel catalogo e nel sito web siano sempre aggiornati.

Novabell S.p.A. Ceramiche Italiane® non sarà ritenuta responsabile, nei confronti di alcuno, di perdite o danni diretti, indiretti o conseguenti, derivanti dalla suddetta clausola di esclusione della responsabilità, siano essi derivanti da inadempimento, contratto o altro, compresi, senza alcuna limitazione, perdite di profitto, contratti, attività, avviamento commerciale, dati, uso dei dati, reddito, entrate o risparmi presunti.