

ASSISTENZA POST-VENDITA

DI SIMONETTA SUZZI
FOTO DI ALESSANDRO NERI



Tra i laboratori autorizzati che lavorano a supporto delle varie Maison orologiere, Caldani Orologi è un centro specializzato che opera nel cuore della Capitale, in Via degli Scipioni 298, nel centrale quartiere Prati. A guidarlo è Francesco Caldani, orologiaio per tradizione familiare. Ha cominciato a lavorare in questo settore all'età di quindici anni nel laboratorio del pa-

gna fare attenzione a tutto e l'orologio va reso in condizioni pari al nuovo". Riguardo alle problematiche dell'assistenza post-vendita che stanno investendo gli orologiai indipendenti, Caldani ci ha confermato la difficoltà di reperire la ricambistica, almeno per quello che riguarda i marchi dei grandi gruppi. "Io sono fortunato: collaboro già con gruppi importanti e riesco

Per quanto riguarda Omega, ad esempio, abbiamo fatto vari corsi sui movimenti Co-Axial e siamo tra i pochi laboratori a intervenire sul calibro ETA 2894. Rolex, poi, fortunatamente è una Casa aperta alla ricambistica, anche se le possibilità di fare ordini sono abbastanza ristrette. E poi collaboriamo con una nota azienda, una marca di nicchia nel settore dell'oro-

Caldani Orologi è un laboratorio specializzato nell'assistenza post-vendita che opera a Roma, certificato dallo Swatch Group, e al quale fanno riferimento i più importanti concessionari della Capitale.

dre e dal 2003 ha aperto un'attività in proprio. In un momento difficile per gli orologiai riparatori indipendenti, in polemica con le Case produttrici sulla questione della sospensione della fornitura dei ricambi ai centri assistenza non autorizzati, Francesco Caldani ci ha illustrato le attività del suo laboratorio, che si è occupato ufficialmente dell'assistenza dei marchi Swatch Group fin dalla nascita, è riparatore ufficiale di Locman e di un altro importante marchio di alta orologeria, e svolge il servizio assistenza per molti concessionari ufficiali romani delle più importanti Case orologiere. A Francesco Caldani abbiamo domandato come è cambiato questo lavoro negli anni: "È cambiato molto. Negli interventi prima era molto curato soltanto il funzionamento dell'orologio, senza alcun tipo di attenzione all'estetica o all'impermeabilità. La clientela era meno esigente. Oggi invece biso-

ad andare avanti abbastanza bene. Con Swatch Group, ad esempio, siamo stati da sempre assistenza ufficiale e anche adesso che hanno deciso di centralizzare tutto a Milano, ci continuiamo a occupare dei loro marchi e siamo in fase di conferma delle certificazioni per Omega, Longines e Rado.

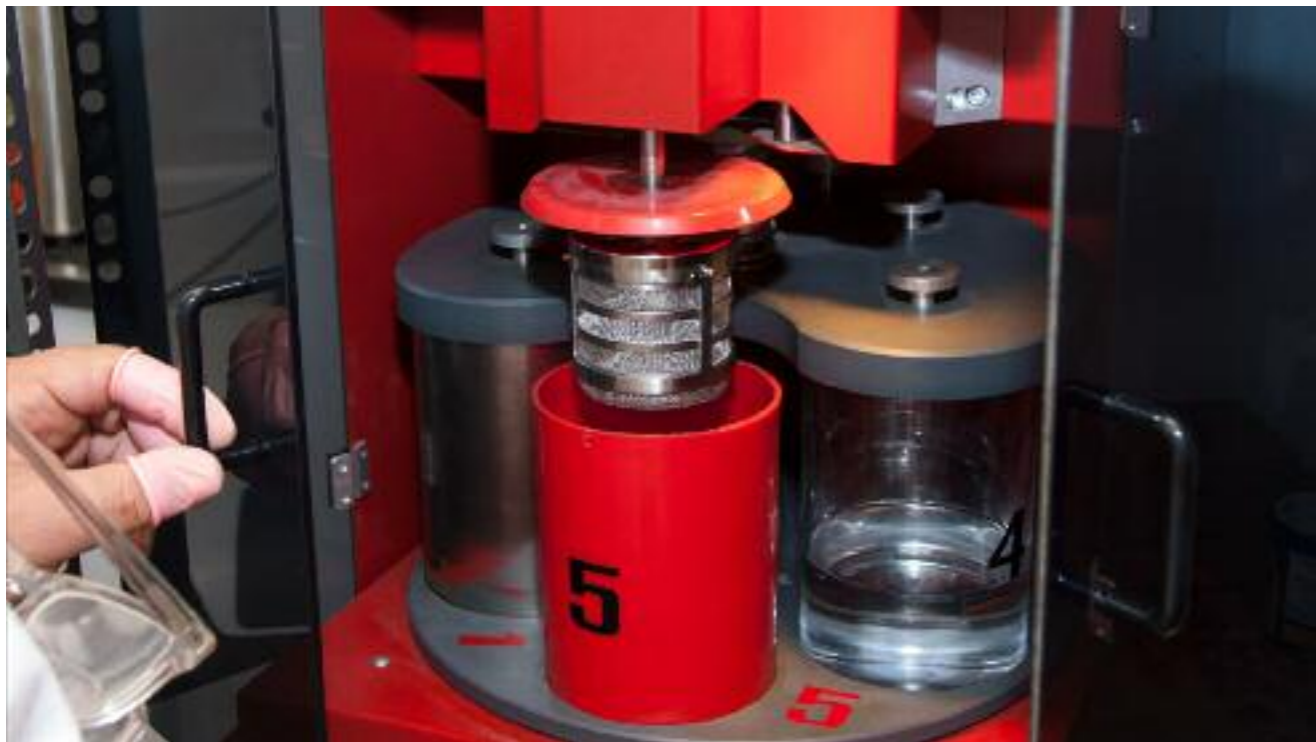
logeria di lusso, ma molto importante come quantità di lavoro. Oggi, se si è indipendenti e completamente slegati dai gruppi, la situazione è davvero difficile".

Per quanto concerne il punto di vista di molte Case, che vogliono effettuare all'interno il servizio assistenza

La carrure viene sottoposta alla lucidatura con gomme abrasive. IN ALTO: Durante l'assemblaggio del movimento sono eseguiti vari controlli sul bilanciere.



Francesco Caldani dal 2003 gestisce un laboratorio specializzato nell'assistenza post-vendita, con sede a Via degli Scipioni, a Roma.



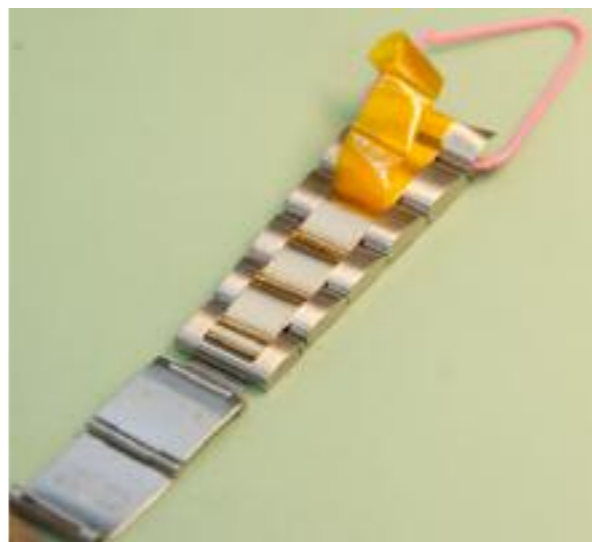
Il movimento del Rolex Datejust in fase di revisione viene smontato in ogni sua parte. Queste vengono poi inserite in appositi cestelli per il lavaggio in un macchinario con vasche a ultrasuoni.

per mantenere una qualità alta, abbiamo chiesto a Francesco Caldani se condivide questa politica: "Ogni tanto, facendo questo lavoro, mi è capi-

tato di vedere interventi fatti malissimo. In quei casi allora penso che i marchi hanno ragione a centralizzare l'assistenza. Però, d'altra parte, ci so-

no diversi laboratori veramente qualificati che meriterebbero di accedere alla ricambistica. Swatch Group, ad esempio, ha messo in piedi una certi-

Le componenti dell'habillage al lavaggio in una vasca a ultrasuoni in acqua calda. **A DESTRA:** Il bracciale viene satinato sui fianchi. Le maglie centrali, che devono rimanere lucide, sono protette da uno speciale nastro adesivo.



ficazione per fare eseguire le riparazioni per i propri marchi, che obbliga un laboratorio a possedere determinate attrezzature, che non sono poi così impossibili da reperire: sono le attrezzature giuste e necessarie per poter procedere nelle riparazioni. Mi rendo conto però che sarebbe meglio che ci fossero degli standard qualitativi generali per tutti i marchi, in modo che più facilmente i laboratori possano ottenere i requisiti necessari e attrezzarsi per poter accedere alla ricambistica di tutti i marchi, e non di uno solo. L'uniformità renderebbe tutto più facile, ma so che non è semplice".

Il laboratorio Caldani impiega tre orologiai, più tre tecnici, due dei quali si occupano di lavorazioni parziali e revisioni semplici, mentre uno gestisce l'iter delle riparazioni. Il centro si occupa esclusivamente di orologi da polso ed esegue ogni tipo di riparazione e di revisione generale. Caldani ci ha illustrato le principali tipologie di intervento: "Per la manutenzione base prevediamo il controllo e la regolazione del movimento, la pulizia a ultrasuoni di cassa e bracciale, la sostituzione delle guarnizioni, la sostituzione della pila (nel caso di movimenti al quarzo), il controllo dell'impermeabilità, il controllo della tenuta di componenti del bracciale, il controllo finale del meccanismo, come la riserva di marcia (nei modelli automatici), il cambio ora. Nella manutenzione completa in più prevediamo la revisione totale del movimento con sostituzione delle parti di normale usura, la lubrificazione del movimento, la rimessa a nuovo della cassa e del bracciale".

LA REVISIONE DI UN OROLOGIO

Alla Caldani Orologi abbiamo visto come funziona il ciclo di lavoro per quel che riguarda la revisione completa di un Rolex DateJust. A seguirci, l'orologiaio Daniele Bettin, che ci ha illustrato le varie fasi di controllo, a partire dall'orologio ancora chiuso (in genere in questo tipo di revisioni si lavora su cinque pezzi contemporaneamente). L'orologio viene dapprima smontato in ogni sua parte, compreso

La molla di carica in una revisione generale viene normalmente sostituita. Nell'assemblaggio del movimento è importante la lubrificazione delle varie parti. **IN BASSO:** Il controllo di marcia del movimento. Si calcola l'errore in secondi/giorno, controllando l'ampiezza di oscillazione del bilanciere. Per un corretto funzionamento, con una frequenza di 28.800 alternanze/ora, l'ampiezza di oscillazione deve arrivare a un massimo di 290/300°. Il controllo dell'oscillazione viene eseguito di nuovo dopo 24 ore.





Le varie parti dell'habillage sono pronte per essere riassemblate. Le guarnizioni sono tutte sostituite. A DESTRA: La posa del vetro sulla cassa. IN BASSO: La posa delle lancette sul quadrante.



il movimento; nel nostro caso specifico l'orologio è da un po' di tempo che non ha subito interventi di manutenzione. Tutti i componenti smontati vengono posizionati in appositi cestelli. Il movimento, a parte, viene messo a lavare per circa un'ora in un apposito macchinario con vasche a ultrasuoni e con due tipi di liquidi, per il lavaggio e per il risciacquo. Per quanto riguarda i componenti dell'habillage (cassa e bracciale), si comincia con la lucidatura, procedimento che richiede circa un'ora di lavoro, con mole e abrasivi di varie tipologie e con velocità variabili: è importante eseguire la lucidatura di alcune parti a una velocità più alta se si vuole ottenere, ad esempio, la lucidatura a specchio di un bracciale. Il macchinario utilizzato nel laboratorio Caldani è di tipo multifunzionale: a seconda dell'accessorio utilizzato, può esegui-



re la lapidatura, ossia la lavorazione che permette di ottenere superfici perfettamente piane e un'ottima finitura superficiale. Le superfici così trattate si presentano completamente lisce e lucide. Solo un macchinario di questo genere ha un costo di circa 12.000 euro.

Le varie parti (lunetta, carrure, fondello, bracciale) vengono poi appese a dei ganci per passare al lavaggio (il lavaggio può avvenire prima della lucidatura nel caso i componenti siano molto sporchi), eseguito in una vasca a ultrasuoni con acqua calda e con un detergente specifico. Il tutto per circa 15 minuti. Si passa poi alla rifinitura, con la satinatura sui fianchi del bracciale e della cassa che viene eseguita coprendo le parti che devono rimanere lucide con un nastro protettivo.

Dall'altra parte, si inizia l'assemblaggio del movimento. Qui la fase più importante è quella della lubrificazione. Ogni diverso tipo di componente va lubrificato con un olio o un grasso adatto. Bisogna considerare, infatti, che mentre una volta i lubrifi-

canti erano al massimo di due o tre tipi, oggi in una revisione ben effettuata con criteri attuali si arriva fino a nove tipi di lubrificante. Nell'ambito di una revisione completa, normalmente alla Caldani Orologi si effettua sempre la sostituzione della molla di carica e vengono eseguiti i vari controlli sul bilanciere, nonché quelli riguardanti l'usura e le eventuali manomissioni (capita spesso di trovare danni conseguenti a interventi fatti nel tempo da persone poco capaci). Infine, per l'assemblaggio di un movimento occorrono circa un paio d'ore, dopo le quali si passa ai test sulla marcia e sul funzionamento per una durata di 24 ore. Il naturale passaggio successivo è la messa in cassa del movimento. Dopo aver rimontato il quadrante sul calibro, si passa all'assemblaggio della cassa. Una cassa Rolex è formata da tre parti, fondello, lunetta e carrure, più il tubo della corona di carica, e nella fase di rimontaggio vengono so-

La lunetta va a chiudere le guarnizioni e a sigillare la cassa.



po aver selezionato il parametro della pressione necessaria in base al dato di impermeabilità dell'orologio, che per il DateJust è 10 atmosfere, se la cassa è impermeabile la pressione dell'aria interna al macchinario deve restare costante; in caso contrario significa che l'orologio non è a tenuta stagna e l'aria si è insinuata nella cassa. Un orologio impermeabile dovrebbe essere testato in aria almeno ogni anno (due al massimo), mentre per i subacquei si eseguono anche le prove in acqua ad alta pressione.

A questo punto, ci avviciniamo al termine della revisione, ma prima di essere riconsegnato, l'orologio deve essere sottoposto ai controlli di marcia: nel caso di un automatico come il Rolex DateJust, il modello è posto su un simulatore che riproduce i movimenti del polso per circa 6 ore al gior-

visione ordinaria vanno dai trenta ai quarantacinque giorni circa.

I costi delle revisioni variano naturalmente a seconda della tipologia di orologio (meccanico o elettronico, solotempo o cronografo) e dal mar-

Presso Caldani Orologi abbiamo seguito la revisione generale di un Rolex DateJust: dallo smontaggio alla regolazione di marcia fino ai test di impermeabilità, l'orologio viene rimesso completamente a nuovo prima di essere riconsegnato al cliente.

stuite tutte le guarnizioni di tenuta fra queste. A questo punto la cassa, completa di movimento, è pronta per il test dell'impermeabilità in aria. Do-

no per cinque giorni. A tutto ciò si accompagnano anche le verifiche estetiche e visive di tutti i componenti. Tutto considerato, i tempi medi di una re-



L'inserimento del movimento nella cassa e il serraggio del fondello.

chio. Il listino è diviso in sei macro categorie: la prima riguarda orologi di altissima gamma; nella seconda categoria, che comprende marchi come Rolex, il costo di una revisione di un orologio automatico solotempo, in normale stato di usura, si attesta sui 400 euro al pubblico; nella terza categoria (ad esempio Omega e IWC) il costo di una revisione, sempre di un meccanico solotempo, scende a 290 euro, e così via, fino alla sesta categoria che comprende modelli commerciali come Breitling o CK, dove il costo di una revisione, sempre per la stessa tipologia di orologio, è di 120/140 euro. Le revisioni sono coperte da garanzia, dalla quale sono naturalmente esclusi i danni accidentali da urti, cadute e manomissioni. Su richiesta di alcune Case costruttrici la durata della garanzia di riparazione è stata recentemente estesa a due anni. 