

Cari Lettori,  
il 2002 di Solaria nasce sotto buoni auspici: il vostro interesse per la nostra rivista e il buon andamento del settore abbronzatura ci incoraggiano a proseguire nel nostro lavoro con rinnovato impegno. Da questo numero una nuova rubrica, la pagina dell'avvocato, vi aiuterà a risolvere piccole e grandi questioni legate alla gestione del vostro centro. E siccome prevenire è meglio che curare, per evitare disfunzioni che potrebbero compromettere i vostri rapporti con la clientela, Solaria prosegue nell'informazione dettagliata su tutti gli aspetti di cui una buona gestione deve tenere conto. Troverete interessanti articoli sull'educazione del cliente, presupposto necessario ad un uso corretto delle apparecchiature, sulle caratteristiche tecniche dei solarium, sulle cautele e protezioni per mantenere la pelle nella condizione migliore, sull'approccio più efficace nella fase di vendita. Fra non molto, comincerà la rincorsa verso la nuova stagione estiva: come al solito, la vostra professionalità saprà sfruttare in pieno questa opportunità. Da parte nostra, continueremo ad affiancarvi con il nostro apporto di notizie, informazioni, aggiornamenti.  
Buon lavoro a tutti, dunque, buona lettura, e a presto!

*La redazione*

### **L'educazione del cliente l'importanza dell'informazione**

Gentili Lettori, continuiamo in questo articolo il tema iniziato nei numeri precedenti, riguardante una corretta gestione del servizio abbronzatura, occupandoci in particolare dell'attenzione al cliente-utente.

Posto infatti che all'interno dell'istituto ci siano buoni solarium correttamente mantenuti, si pone per l'attento gestore il serio problema di educare il proprio cliente alla corretta seduta abbronzante.

Spesso, infatti, gli avventori di centri abbronzatura sono assolutamente ignari delle regole da rispettare nel solarium, e cercano solamente di ottenere il massimo risultato fin dalla prima seduta.

Non sono rari i casi di persone che, finita una seduta abbronzante in un centro, ne fanno seguire un'altra nello stesso giorno in un altro istituto, o più comunemente, di clienti che per aumentare l'efficacia della seduta abbronzante utilizzano acceleratori dell'abbronzatura (cosmetici) o che letteralmente "abbracciano il solarium" per avvicinarsi il più possibile alla fonte luminosa.

Gli aneddoti su questo argomento sono numerosi, ma in realtà il problema è più serio di quello che appare.

Un cliente poco informato rappresenta, infatti, un serio problema in primis per se stesso. Sappiamo tutti, infatti, che abusare delle apparecchiature abbronzanti può causare una serie di effetti collaterali molto sgradevoli ed in alcuni casi anche pericolosi.

Un problema di altra natura può invece derivare al titolare del centro.

È naturale, infatti, che il cliente disinformato che subisce dei danni ne attribuisca la responsabilità al titolare delle apparecchiature, fino al punto di agire a vie legali contro di lui.

Aggiungiamo inoltre che, quando si verificano questi episodi, spesso, soprattutto nelle piccole realtà territoriali, si crea un passaparola negativo nei confronti del centro "reo" di aver ustionato il cliente.

Un aspetto molto grave che incide su questa situazione è che in questa necessaria opera di informazione del "consumatore" il titolare di solarium è lasciato completamente solo e senza strumenti poiché, se da un lato le aziende costruttrici si occupano dell'informazione

relativa alle apparecchiature, dall'altro non esistono attualmente ne corsi ne strumenti che si occupano dell'informazione dell'utente finale.

Da quanto sopra esposto emerge l'enorme importanza di avere una procedura di approccio al nuovo avventore del proprio centro di abbronzatura che abbracci le seguenti tematiche:

- A.** Verificare le aspettative del cliente: i cliente che si preoccupano solamente dell'intensità dell'abbronzatura sono solitamente i più disinformati e i più difficili da gestire.
- B.** Effettuare una corretta registrazione, comprendente dati anagrafici e questionario che aiuti a capire se esiste un potenziale problema all'esposizione alla luce solare.
- C.** Identificazione del fototipo di pelle del cliente, attraverso un test che riportiamo di seguito. Essa è particolarmente importante poiché, confrontata con il manuale di uso e manutenzione di ogni solarium, ci consente, di stabilire il tempo massimo di esposizione per ogni cliente.
- D.** Illustrazione al cliente delle varie apparecchiature in dotazione al centro, con informazione circa il loro corretto utilizzo e sue tempi di esposizione compatibili con il fototipo di pelle riscontrato.  
Adottare tale prassi, oltre ad evitare tutti i rischi connessi all'abbronzatura, dimostra un livello di professionalità in grado di distinguere il nostro centro dalla concorrenza.  
Nel prossimo numero cercheremo di approfondire ulteriormente questo delicato argomento affrontando l'argomento dei programmi di abbronzatura.

## **Che fototipo sei?**

- 1. DI CHE COLORE SONO I TUOI OCCHI?**
  - A. Azzurro, grigio e verde chiari
  - B. Azzurro, grigio, verde
  - C. Marrone chiaro
  - D. Marrone scuro
  - E. Marrone/Nero
- 2. QUAL'E' IL COLORE NATURALE DEI TUOI CAPELLI?**
  - A. Rosso sabbia
  - B. Biondo
  - C. Castano/Biondo scuro
  - D. Castano scuro
  - E. Moro
- 3. QUAL'E' IL COLORE DELLA TUA PELLE (NON ABBRONZATA)?**
  - A. Rossastra
  - B. Molto chiara
  - C. Chiara/Beige
  - D. Bruno-chiara
  - E. Bruno-scura
- 4. HAI LE LENTIGGINI SULLA PELLE NON ABBRONZATA**
  - A. Molte
  - B. Parecchie
  - C. Poche
  - D. Qualcuna
  - E. Nessuna
- 5. REAZIONI DELLA TUA PELLA DOPO LUNGHE ESPOSIZIONI AL SOLE:**
  - A. Arrossamento doloroso, spellature, vesciche
  - B. Scottatura regolare con spellatura
  - C. Scottatura qualche volta con spellatura
  - D. Scottatura rara
  - E. Mai nessuna scottatura
- 6. COME REAGISCE IL TUO VISO AL SOLE?**
  - A. Molto sensibile
  - B. Sensibile
  - C. Normale
  - D. Molto resistente
  - E. Nessun problema
- 7. IN QUALE MISURA TI ABBRONZI?**
  - A. Difficilmente, non del tutto
  - B. Poco, colore leggero
  - C. Abbastanza
  - D. Molto facilmente
  - E. Molto rapidamente
- 8. DIVENTI SUBITO SCURA/O DOPO IL BAGNO DI SOLE?**
  - A. Mai
  - B. Difficilmente
  - C. Qualche volta
  - D. Spesso
  - E. Sempre

**9. QUANTO TEMPO FA TI SEI ESPOSTO/A AL SOLE O SOLARIUM?**

- A. Più di 3 mesi fa
- B. 2 – 3 mesi fa
- C. 1 – 2 mesi fa
- D. meno di un mese fa
- E. meno di 15 giorni

**10. CERCHI DI ABBRONZARE L'INTERNO CORPO?**

- A. Mai
- B. Difficilmente
- C. Qualche volta
- D. Spesso
- E. Sempre

Punteggio	
Risposte	A = 1 punti
	B = 2 punti
	C = 3 punti
	D = 4 punti
	E = 5 punti
Risultati	
Da 0 a 7 punti: (fototipo 1) Pelle molto sensibile.	
Da 8 a 16 punti: (fototipo 2) Pelle sensibile.	
Da 17 a 25 punti: (fototipo 3) Pelle normale.	
Più di 25 punti: (fototipo 4) pelle molto resistente.	

**Adesso scopri il tuo profilo confrontando le risposte con lo specchietto**

**La vendita**

***Come formulare una proposta efficace***

Il momento della vendita è importante e non si può improvvisare, soprattutto nel settore dell'estetica e cura della persona. I centri all'avanguardia lo hanno capito e stanno impegnando energie, risorse e spazi per ottimizzare questa fase del rapporto commerciale. Gli uffici adibiti ad accogliere i cliente potenziali, l'accurata selezione e la continua formazione del personale, sono manifestazioni concrete di questa attenzione. Sebbene le variabili relative all'efficacia di un'azione di vendita siano innumerevoli, e in parte legate al substrato socio-culturale ed economico della zona servita dall'attività, è possibile dare alcuni consigli "universali" per gestire al meglio una trattativa di vendita:

**1° L'approccio**

I primi istanti sono senza dubbio i più importanti. Il primo obiettivo è quello di creare un clima costruttivo, mostrando disponibilità; rompere il ghiaccio e abbattere le inevitabili riserve iniziali dell'interlocutore; insomma, entrare in sintonia. La cordialità, la calma, un atteggiamento sorridente, aiuteranno a stabilire un buon rapporto. Chiamare il cliente per nome (meglio il cognome, naturalmente, se non ci sono i necessari presupposti di

disponibilità alla confidenza - che non deve peraltro essere mai forzata - da parte del cliente) aumenterà il senso di esclusività, di personalizzazione della nostra proposta.

## **2° L'analisi**

Per capire chi abbiamo di fronte, e le sue specifiche esigenze, dovremo essere pronti all'ascolto. Mai essere aggressivi o incalzanti. "Tu sei il cliente, io voglio essere tuo amico e tuo alleato, fornirti quello di cui hai bisogno, partendo dal tuo personale modo di essere. Insomma, ti voglio fare una proposta unica, su misura per te." Questo deve essere il senso della vostra azione, e questo deve essere percepito. Per la massima efficacia della nostra proposta sarà utilissimo osservare il modo di porsi, il linguaggio, l'abbigliamento del potenziato cliente: elementi che possiamo "leggere" per farci un quadro più definito del nostro interlocutore.

## **3° Interesse e fiducia**

Interessare e coinvolgere è fondamentale. L'interesse si ottiene parlando dei risultati. Al cliente importano gli aspetti tecnici solo dopo avere individuato il risultato possibile. A questo proposito, è molto importante non fare promesse che non si potranno mantenere: perdere la fiducia del cliente significa perdere il cliente e guadagnarsi un passaparola negativo.

## **4° La proposta**

E' giunto il momento di formulare la proposta al cliente. Alcune raccomandazioni: come si è detto, si dovranno proporre soluzioni "su misura", mostrando di aver colto le esigenze del cliente e quindi, in qualche modo, anche la sua personalità; ne consegue che si dovranno proporre solo i prodotti utili a questo scopo, focalizzare, concentrare la proposta, dunque, senza dispersioni che, nella migliore delle ipotesi, possono distrarre l'attenzione del cliente, attenuando la capacità di penetrazione della nostra proposta; evitare il monologo; comunicare, parlare la stessa lingua; immedesimarsi; dare una sequenza logica e coerenza alla presentazione; elencare i vantaggi della proposta.

## **5° Superamento delle resistenze**

Quasi sempre il cliente manifesta obiezioni, o perplessità su aspetti tecnici, o commerciali (sconti, pagamenti, ecc). Spesso, tali argomenti servono semplicemente a rimandare l'acquisto. Come gestire le resistenze:

- ignorarle quando non sono inerenti all'argomento o sono evidentemente pretestuose, e funzionali alla procrastinazione dell'acquisto (es. ci penso, non è il momento, ecc.); questi argomenti di solito cadono da se;
- rispondere con sicurezza quando l'osservazione dell'interlocutore ne manifesta l'interesse e si riferisce alle esigenze;
- rimandare la risposta quando c'è bisogno di consultarsi;
- fare l'analisi vantaggi/svantaggi: quando il cliente segnalerà eventuali svantaggi dell'acquisto sarà opportuno riconoscerli ma compensarli con l'illustrazione di convincenti vantaggi. In ogni caso dimostratevi comprensivi, fate parlare il cliente, ascoltatelo e cercate di smontare le resistenze con tranquillità e una per volta; spesso le obiezioni non sono altro che manifestazioni di interesse verso la proposta. Non ne fate mai una questione personale.

## **6° La conclusione**

Spesso, il cliente non manifesta esplicitamente la sua intenzione di acquistare, ma da una serie di segnali (es. reduce le distanze, mostra attenzione, mantiene e aumenta l'interesse, fa considerazioni sul prodotto, ecc.).

Il venditore deve saper leggere questi segnali e al momento giusto proporre la chiusura del contatto (anche perché il cliente si aspetta che ciò accada). Ancora alcuni consigli: ottenere il consenso dando la sensazione al cliente che sia lui a decidere (es. "10 o 12 trattamenti?"); il cliente che acquista spesso avverte un certo disagio, si sente in colpa per la spesa che va ad affrontare; bisogna aiutarlo rassicurandolo (es. "vedrà i risultati e non se ne pentirà") e giustificandolo (es. "per il benessere qualsiasi sacrificio") o facendogli immaginare i risultati (es. "la prossima estate, sulla spiaggia con 6 chili in meno!").

## **Conoscere le leggi**

### ***La regolamentazione del settore***

Cari lettori e lettrici, da questo numero la rivista SOLARIA avrà una nuova rubrica curata dal sottoscritto che cercherà di illustrare la cosiddetta parte "legata" e "amministrativa" dell'attività di un centro di abbronzatura e di fornire quelle informazioni che possono essere interessanti anche per tutti coloro che, sempre più frequentemente e con maggior preparazione culturale, si recano presso un qualsiasi centro di abbronzatura. Affronteremo di volta in volta tematiche rilevanti, sempre inerenti alle problematiche che riguardano il mondo dell'abbronzatura e dei centri estetici. Innanzi tutto occorre rammentare che nel sito [www.isoitalia.com](http://www.isoitalia.com) dal mese di marzo u.s. esiste già un servizio di consulenza legata on line del tutto gratuito dove vengono date risposte succinte in tempi molto brevi, salvo poi continuare a sviluppare in maniera più approfondita l'argomento che interessa con maggiore completezza.

La "filosofia" che ha ispirato ISO ITALIA in questa vasta e completa opera di informazione e quella di avere un rapporto con il cliente o con il semplice fruitore delle proprie macchine che va al di là del rapporto venditore-compratore ma che permette una crescita parallela di entrambi: quella del cliente, grazie a risposte a 360 gradi che riguardano tutto, data parte relativa alla tecnica, alla medicina, alla parte legata e amministrativa; quella di ISO ITALIA, alla ricerca di soluzioni sempre nuove, a volte ispirate dai propri clienti, al fine di produrre macchine sempre più sicure, efficienti e confortevoli.

Innanzi tutto occorre in questa sede ribadire che la legge di riferimento più importante è la n°1 del 1990, dove esplicitamente si parla dell'attività di estetista. In particolare, l'art. 1 della suddetta legge precisa che **"L'ATTIVITA' DI ESTETISTA COMPRENDE TUTTE LE PRESTAZIONI ED I TRATTAMENTI ESEGUITI SULLA SUPERFICIE DEL CORPO UMANO..... TALE ATTIVITA' PUO' ESSERE SVOLTA CON L'ATTUAZIONE DI TECNICHE MANUALI, CON L'UTILIZZAZIONE DEGLI APPARECCHI ELETTROMECCANICI PER USO ESTETICO DI CUI ALUELENCO ALLEGATO ALLA PRESENTE LEGGE"**.

Tuttavia, i problemi inerenti all'interpretazione della suddetta legge iniziano con l'art. 5 che testualmente riporta **"..... LE REGIONI EMANANO NORME DI PROGRAMMAZIONE DELL'ATTIVITA' DI ESTETISTA E DETTANO DISPOSIZIONI AI COMUNI PER L'ADOZIONE DEI REGOLAMENTI CHE SI UNIFORMINO ALLA PRESENTE LEGGE"**.

A questo punto esplode l'Italia delle venti Regioni e delle migliaia di Comuni, ognuno con le proprie peculiarità e con la propria interpretazione dei contenuti della Legge Nazionale e delle rispettive Leggi Regionali (quando ci sono !!!). Si è creata quindi una situazione, che rasenta l'anarchia legislativa, dove a quindici chilometri di distanza abbiamo due modi di regolarizzare la stessa attività, attuata con le stesse attrezzature, semplicemente perché ci sono in vigore due Regolamenti Comunali diversi.

Detto comportamento può anche essere foriero di ricchezza e di completezza quando chi stila le leggi e i regolamenti usi la preparazione professionale e l'esperienza dei tecnici del settore e degli operatori al fine di avere una valutazione più realistica e veritiera di questa

realtà. Ma rasenta il ridicolo quando vuol farsi portatrice di contenuti che nulla hanno a che fare con l'aspetto sociale, economico, tecnico e medico-specialistico, del settore dei centri estetici e delle apparecchiature abbronzanti.

Occorre inoltre far notare che la Legge 1/90, pubblicata più di dieci anni fa, mal interpreta il continuo progresso tecnologico in materia di apparecchiature, e tantomeno si confronta con la crescente professionalità maturata dagli operatori del settore e con la crescita della domanda che si è attuata da allora. Attualmente tutto il settore è in attesa di una diversa regolamentazione, su cui ritorneremo nei prossimi appuntamenti di questa rubrica.

### **Principi di mal funzionamento**

#### ***I componenti del solarium – prima parte***

I solarium, come tante altre apparecchiature del nostro tempo, vengono usati in maniera del tutto automatica; tutte le volte che si utilizza una di queste apparecchiature le operazioni sono le stesse: dopo essersi preparati per la seduta con semplici pressioni su dei pulsanti si portano i gruppi solari nella posizione più adeguata, si predispone la ventilazione per la persona e si attende per il tempo impostato, terminato il quale il solarium si arresta in maniera automatica predisponendosi per la seduta successiva. Si può dire quindi che l'utilizzo di qualche bottone ci ha permesso un'abbronzatura. Ma a qualcuno non è mai venuta la curiosità di capire cosa si vada a comandare utilizzando quei quattro soliti pulsanti?

Da questo numero, cercheremo di spiegare in maniera tecnica, ma allo stesso tempo comprensibile, quali sono i principi di funzionamento di un solarium.

Partiremo dalla visione di uno schema a blocchi che individui le parti delle apparecchiature, per poi passare alla spiegazione di come è fatto un circuito elettrico che alimenta una lampada ad alta pressione, una a bassa pressione, e spiegheremo l'effetto dei raggi sulla nostra pelle.

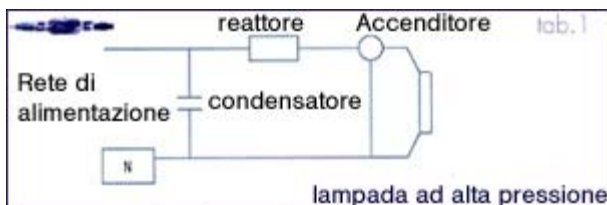


Nelle varie parti ci addenteremo fino a capire a cosa servono e come funzionano tutte le componenti principali utilizzate nella realizzazione di un solarium, e che a volte sono interessate da guasti e richiedono sostituzioni.

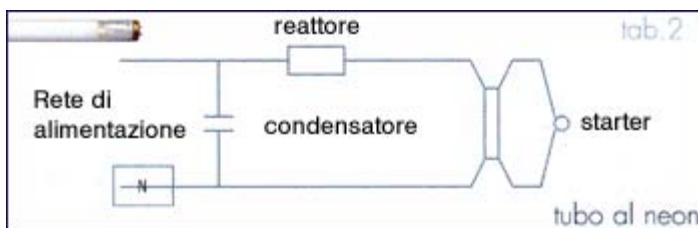
Le componenti che in maniera schematica sono state suddivise per settore del solarium possono essere disposte in maniera più o meno combinata in base alle varie tipologie di solarium, anche se per alcune sono previste collocazioni definite (es. parabole, accenditori, turbine ecc.).

Conoscere la posizione dei vari particolari è importante ai fini della comprensione di quale sia la parte interessata in una anomalia di funzionamento, e per pianificare il necessario intervento.

Tralasciando inizialmente le modalità di comando e la gestione dei quadri elettrici che possono essere personalizzate per tipologia di solarium, possiamo addentrarci in maniera specifica su quello che viene definito circuito di funzionamento di una lampada ad alta pressione e di una a bassa pressione. I due circuiti, per lampade ad alta pressione (tab.1)



e per lampade a bassa pressione (tab.2),



anche se sembrano avere parecchi elementi comuni hanno caratteristiche diverse.

A questo punto, visto che non ci rimane molto spazio, rimandiamo alla prossima uscita le particolarità tecniche; ad ogni modo penso che sia ora abbastanza chiaro quali siano le componenti principali e la loro posizione all'interno di un solarium.

Nel prossimo numero entreremo nel dettaglio relativamente all'accensione di una lampada, alla funzione di ciascun componente del circuito e riguardo alle anomalie che si possono presentare durante il funzionamento, per le quali indicheremo le soluzioni consigliabili.

## **La cura della pelle** ***I prodotti necessari***

La cura della pelle necessita dell'applicazione di topici, in particolare di creme.

Oggi giorno, soprattutto in cosmetologia, il mercato di questi prodotti è molto diffuso e complesso e spesso il consumatore esita a scegliere una crema piuttosto che un'altra perché esse sono come le automobili: ce ne sono di tutti i prezzi, di tutte le qualità e per tutti i gusti, allora che crema scegliere?!

Innanzitutto bisogna valutare che cosa ci si aspetta dal prodotto.

Una crema può essere idratante, nutriente, rassodante, antirughe, contorno occhi, per il corpo ecc, oppure contenere tutti i principi attivi desiderati.

Ora, non esiste la crema unica ideale, poiché per i vari tipi di pelle (spessa, grassa, secca, invecchiata precocemente, con acne ecc) le esigenze sono diverse, e perché molti ingredienti non possono mescolarsi fra di loro e pertanto non possono far parte della composizione di una stessa crema. Ad esempio è stato difficile creare una crema che contenesse vitamina C, poiché essa è estremamente fragile e le sue proprietà antiossidanti venivano inattivate a contatto con l'aria o con un cucchiaino di metallo.



Pertanto è stato necessario trovare un modo per fissarla nei prodotti e mantenerla funzionale.

Oggigiorno la cosmetologia ha fatto enormi progressi e la principale differenza tra i prodotti di bellezza attuali e quelli del passato è la quantità degli ingredienti contenuti in essi. Infatti in passato una crema alla camomilla conteneva veramente molta pianta, mentre ora si estrae il principio attivo, quindi la crema viene fabbricata con poco prodotto, ma molto efficace. Quindi una crema che ha 0,5 gr. di una sostanza non significa che sia meno efficace rispetto ad una crema che conteneva 10 gr. della stessa sostanza. In generale, nella vita quotidiana, la pelle necessita di alcune attenzioni: prima di tutto è necessario lavarla con un sapone, un pane (senza sapone) o un latte detergente, soprattutto la sera. Infatti la pelle si rigenera in modo particolare la notte, dalle 24:00 alle 4:00, quindi deve poter "respirare" senza trucco e residui di inquinamento atmosferico.

Quindi, signore, anche se siete stanchissime la sera, fate questo piccolo sforzo!

Al mattino, invece, la pelle deve essere risvegliata e tonificata, oltre che ripulita dalle secrezioni sebacee e sudoripare notturne. Il tonico dopo la detersione non è obbligatorio, ma è importante che non contenga sostanze irritanti, come l'alcool, soprattutto se la pelle presenta dei rossori tipo couperose.

Il tonico viene spesso usato, oltre che per rinfrescare la pelle, anche per restringere i pori dilatati delle pelli grasse. Le creme fondamentali sono: quella della mattina, che dovrà essere soprattutto idratante e contenere filtri solari anti-ultravioletti (come molti prodotti per il trucco), per rallentare l'invecchiamento cutaneo dovuto al photo-aging; la crema della sera può e dovrebbe essere più sofisticata, con sostanze che dovranno combattere il rilassamento, le rughe, le chiazze scure (ovvero ipercromiche) oppure la pelle spenta ed affaticata. E' opportuno far penetrare bene la crema, massaggiando delicatamente il viso ed eventualmente applicare più volte al dì se si sente la necessità di idratare ulteriormente. Infatti l'efficacia di una crema non dura tutto il giorno, tranne per quelle a rilascio prolungato su diciotto o ventiquattro ore. E' da tenere presente l'importanza degli ormoni sia femminili che tiroidei sul metabolismo cutaneo. Le disfunzioni ormonali possono portare la pelle a diventare grassa o seccissima a seconda delle patologie. Inoltre, la cute delle donne in menopausa subisce un cambiamento causato dal calo ormonale fisiologico, che rende consigliabile l'uso di creme contenenti fito-ormoni, principi attivi vegetali simili agli ormoni femminili, dato che l'impiego dei veri ormoni nelle creme di bellezze è vietato.

Un'attenzione particolare riguarda la cura della pelle sottoposta ai raggi ultravioletti (sole e lampade). In effetti per ottenere una "bella abbronzatura" bisogna preparare la pelle, ovviamente se essa lo permette. Infatti se una persona non riesce a produrre melanina poiché è nata con poche cellule che la producono (melanociti) è inutile insistere, altrimenti l'unico risultato che si ottiene è un eritema oppure un'ustione più severa.

E' importante sottoporsi ai raggi ultravioletti con una pelle levigata con trattamento peeling che elimina le cellule morte ed assottiglia quindi lo strato corneo.

Inoltre è assolutamente indispensabile applicare una crema solare protettiva, ma ne parleremo più in dettaglio nel prossimo numero di Solaria.

Le persone che riescono ad abbronzarsi, ma con fatica, possono assumere compresse a base di betacarotene, selenio, e vitamina E, su indicazioni del loro dermatologo per le dosi e la durata del trattamento, così la pelle potrà produrre melanina anticipatamente e si eviterà la fastidiosa comparsa dell'eritema o del prurito. E non dimenticate di applicare, dopo la seduta di raggi ultravioletti, su tutte le parti del corpo esposto, una crema doposole, ricca di vitamine A-E-C-F, ma anche a base di collagene, che aiuterà la pelle a rimanere elastica e a rigenerarsi, dandovi una sensazione di benessere psicofisico.

## **L'esperto risponde**

### ***Elementi da considerare nell'acquisto di un solarium***

Spett. redazione Solaria,  
ho recentemente acquistato alcuni bulbi alta pressione da un'azienda che li fornisce per corrispondenza. Al momento del ricevimento del pacco, oltre a verificare la rottura di uno dei bulbi da me ordinati, ha constatato che le lampadine in oggetto presentavano un leggero annerimento, come se fossero state già utilizzate. Una volta installate poi, alcune di queste, per la precisione due su dodici, dopo poche ore di funzionamento si sono gonfiate a dismisura e hanno smesso di funzionare. Vorrei innanzitutto chiedere quali garanzie ci sono delle lampade vendute per corrispondenza, e la differenza tra queste lampade e quelle, tra l'altro più costose, commercializzate dai fornitori di solarium.

Egregio lettore,  
pur essendoci espressi più volte su questo argomento, abbiamo scelto la sua lettera proprio perché rappresenta il prototipo di una situazione che si presenta abbastanza spesso. Fermo restando che non è mio compito definire le garanzie che devono essere fornite da una società che vende per corrispondenza, ne' avrei elementi sufficienti per farlo (ritengo peraltro che questa sia una materia regolamentata dalla legge), non è facile stabilire se le lampade da lei acquistate siano identiche a quelle installate sul suo solarium, ne' altresì se lei le abbia installate con la dovuta cautela. Relativamente al primo argomento, ribadisco, come ho già altre volte sostenuto nelle pagine di questa rivista, che le lampade alta pressione, per quanto apparentemente simili, hanno differenze tecniche notevoli, nel senso che a parità di numero di watt esposti sulle confezioni, le lampade differiscono notevolmente per temperatura di esercizio ed amperaggio di alimentazione. Questi due valori sono determinati dal costruttore del solarium, pertanto qualora si decida di sostituire bulbi alta pressione con altri non originali e come minimo necessario verificare che il prodotto che si acquista abbia lo stesso amperaggio di esercizio e la stessa temperatura di accensione delle lampade installate originariamente. Viceversa, il rischio è di una prematura usura delle lampade (150/200 ore invece di 400 ore di esercizio) o addirittura della loro rottura. Ribadiamo anche che l'installazione di nuove lampade in sostituzione di quelle usurate è un'operazione delicata, da effettuare con notevoli cautele. In particolare è assolutamente necessario non toccare il vetro delle lampadine con le mani nude, poiché i grassi e gli acidi presenti sulla pelle, sottoposti alle alte temperature che le lampadine in funzione esercitano, danneggiano il loro vetro e ne creano la rottura anticipata.

Spett. redazione di Solaria,  
ricevo da tempo la vostra rivista, e anche grazie a voi recentemente ho deciso di installare nel mio centro di estetica in provincia di Como il mio primo solarium... La doccia abbronzante installata ha subito riscosso un grande successo da parte delle mie clienti. Purtroppo, però, dopo tre a quattro settimane di funzionamento qualcuno mi ha fatto notare che le parti terminali dei tubi neon installati si erano annerite. Ho subito chiamato il mio fornitore per chiedere la spiegazione di tale malfunzionamento. Per tutta risposta mi sono sentita assicurare che la qualità dell'abbronzatura non è condizionata da questi annerimenti delle lampade e che questi sono indipendenti dal solarium.

In altre parole, non c'è nessun tipo di rimedio che possa evitare questa brutta immagine a chi utilizza il solarium. Gradirei sapere da voi se le cose stanno effettivamente così o se esiste la possibilità di sostituire questi tubi con altri che non si anneriscano ...

Cara Lettrice,

anche questo, come quello della lettera precedente, è un argomento che abbiamo più volte affrontato, poiché sovente ci arrivano lettere di gestori che lamentano l'annerirsi del terminale dei tubi e chiedono spiegazioni sull'argomento. La prima considerazione che ribadiamo su questa problematica è che l'annerirsi delle parti terminali dei tubi abbronzanti non incide sulla loro capacità di emissione, ovvero sul loro potere abbronzante. E' comunque comprensibile che l'utilizzatore abbia un'impressione negativa da un solarium che si presenta con dei tubi anneriti. Purtroppo, però, non è sempre facile trovare il rimedio a questa imperfezione, poiché essa può dipendere da una serie di fattori non sempre legati all'apparecchiatura abbronzante, e che per sintetizzare identificheremo in due elementi principali: il primo, un alternarsi della tensione di alimentazione del centro abbronzatura, ed il secondo, una insufficiente ventilazione del tubo. Nel primo caso, ovvero quando esiste una fornitura di energia elettrica non costante nell'arco della giornata, ma che subisce sbalzi di più o meno il 5%, alcuni tipi di tubi tendono ad annerire alle estremità. Tale alternanza di fornitura non dipende dall'impianto elettrico del centro, ma dalla linea di alimentazione dell'Ente erogante, pertanto è assolutamente impossibile intervenire su questo tipo di fattore. Nel secondo caso, ovvero quando l'annerimento del terminale dei tubi dipende da una scarsa ventilazione del solarium, bisogna accertarsi di aver ben ventilato la cabina all'interno della quale il solarium è stato ubicato, accertandosi di avere sufficienti prese d'aria nella parte bassa della cabina ed una buona estrazione dell'aria calda prodotta dal solarium stesso.

Gentile redazione di Solaria,

nel mio centro di abbronzatura si è recentemente verificato uno spiacevole episodio. La rottura di un filtro durante una seduta ha fatto spaventare molto un mio cliente, e ha provocato una eco negativa nel piccolo paese in cui il centro è ubicato. Il fornitore del solarium, a cui mi sono rivolto per chiedere spiegazioni su tale spiacevole accaduto, ha alzato le mani, sostenendo che la rottura del filtro è un incidente che può accadere occasionalmente, indipendentemente da ogni fattore esterno, e che quindi non può essere ritenuta responsabile la casa costruttrice per questo tipo di incidente. Rimane però il danno materiale subito, e la pubblicità negativa. Dovrò continuare a vivere con la preoccupazione che ciò posso accadere ancora? Ringraziandovi per tutte le preziose informazioni che continuate a fornirci, colgo l'occasione vi porgo cordiali saluti.

Caro lettore,

anche in questo caso devo confermare in buona parte quello che le è stato detto dal suo fornitore, nel senso che i filtri delle apparecchiature abbronzanti sono fusioni a base vetrosa prodotte in piccole serie ed esposte ad una notevole temperatura di esercizio. Può capitare quindi che piccole imperfezioni tecniche come micro-bolle d'aria all'interno delle fusioni sfuggano ad un controllo visivo e generino nel tempo, con l'esercizio del solarium, rischi di rottura del vetro stesso. Altre cause di rottura possono essere: l'utilizzo di prodotti chimici non adatti alla pulizia dei filtri; piccoli urti che si generano nella manipolazione dei filtri durante la loro pulizia. Rimane però il fatto che il rischio che un filtro si rompa c'è, ed è quindi buona norma controllare prima dell'inizio di ogni seduta abbronzante che i filtri del solarium che si sta accendendo siano integri, oppure quando si va ad acquistare un

solarium nuovo, accertarsi che sia installato un controllo elettronico dei filtri, ovvero una specie di resistenza che alla rottura del filtro fa corrispondere lo spegnimento del solarium per evitare rischi per l'utente.

## **Caratteristiche tecniche**

### ***Il solarium da vicino***

*Iniziamo, con questo articolo, a parlare delle caratteristiche tecniche del solarium e di come interpretarle e valutarle oggettivamente.*

### **Lampade e filtri**

Le lampade possono essere a bassa o ad alta pressione. Quelle a bassa pressione (tubi al neon o fluorescenti) appaiono esteriormente identiche alle lampade al neon domestiche, ma sono progettate specificamente per emettere la giusta quantità di UVB e UVA. Lo stesso involucro fluorescente e anche un filtro che elimina gli UVC e corregge opportunamente lo spettro. I vantaggi offerti da questo tipo di lampade sono:

1. utilizzo di un semplice schermo protettivo (per evitare semplicemente il contatto fisico con la lampada) e non di un vero e proprio filtro, quindi nessun rischio di radiazioni pericolose in caso di rottura dello stesso schermo;
2. basso assorbimento di energia elettrica, quindi bassi costi di esercizio e minore necessità di ventilazione per il raffreddamento;
3. bassa temperatura di esercizio;
4. lunga durata (oltre 600 ore di funzionamento);
5. maneggevolezza e quindi facile sostituzione.

Lo svantaggio principale è il limitato rendimento (o meglio efficienza), con la conseguente necessità di numerose lampade, per ottenere la radiazione voluta.

Le lampade ad alta pressione hanno il vantaggio principale di una maggiore efficienza e di irradiare maggiori quantità di raggi UV (soprattutto UVB) di quelle a bassa pressione, con conseguente riduzione dei tempi e della frequenza delle sedute abbronzanti.

Hanno però i seguenti svantaggi rispetto alle lampade a bassa pressione:

1. necessità di un vero e proprio filtro, che elimini completamente i raggi UVC e attenui notevolmente gli UVB, quindi rischio di radiazioni pericolose in caso di rottura dello stesso filtro. E' proprio con la scelta accurata del tipo di filtro che si possono ottenere gli spettri di emissione voluti;
2. maggiore assorbimento di energia elettrica, quindi più alti costi di esercizio e necessità di maggiore ventilazione per il raffreddamento;
3. più alta temperatura di esercizio;
4. minore durata (circa 400 ore di funzionamento);
5. minore maneggevolezza e quindi sostituzione più laboriosa.

Occorre tenere conto che sia i filtri sia gli schermi protettivi hanno bisogno di una certa manutenzione (pulizia) ed anche di sostituzione periodica.

Nel caso di lampade ad alta pressione, la rottura o semplicemente l'incrinatura dei filtri può causare emissioni incontrollate di radiazioni UV, con gravi pericoli di vere e proprie ustioni, anche dopo pochissimi minuti di esposizione.

E' importante perciò sapere quali misure di sicurezza ha adottato il costruttore per prevenire possibili guai: i filtri sono fatti di materiali speciali infrangibili? ci sono dispositivi

più o meno automatici di segnalazione di rottura del filtro? E' infine opportuno informarsi sui costi di manutenzione di lampade e filtri: ogni quanto tempo occorre effettuare la sostituzione e quanto costa? I componenti da sostituire sono ben identificati nel manuale d'uso? Vi sono altri possibili fornitori di tali componenti oltre al costruttore del solarium, oppure il costruttore impone (scrivendolo nel manuale d'uso) l'utilizzazione di materiali di ricambio originali che solo lui può fornire e montare?

### ***Caratteristiche elettriche ed esigenze impiantistiche***

Il solarium ha bisogno di un impianto elettrico che lo alimenti. Tale impianto deve essere conforme alle leggi e alle norme di sicurezza in vigore, che in Italia sono la Legge N. 46/90 e le norme CEI 64-8 e CEI 64-4 (quest'ultima è stata sostituita, dal 1° settembre 2001 dalla CEI 64-8/7/V2) e deve essere realizzato da un installatore elettrico qualificato, sulla base di un progetto di un professionista iscritto all'albo. La responsabilità dell'impianto elettrico non è del costruttore né di chi esegue il montaggio e l'installazione del solarium. Il costruttore ha solo il dovere di fornire i dati dell'apparecchio, sulla base dei quali deve essere progettato l'impianto.

I dati elettrici indispensabili che il costruttore deve fornire sono:

1. tensione di rete (espressa in volt), tipo di alimentazione (monofase o trifase) e frequenza; le tensioni normalizzate in Europa sono 400 volt  $\pm 10\%$  per il trifase e 230 volt  $\pm 10\%$  per il monofase; la frequenza è unificata a 50 hertz;
2. necessità di impianto di terra (c'è nella quasi totalità dei casi);
3. corrente (espressa in ampere) o potenza (espressa in watt o in voltampere) assorbita dalla rete; il valore della corrente o quello della potenza espressa in voltampere sono utili per progettare l'impianto elettrico, mentre la potenza espressa in watt è utile per valutare i consumi di energia: si consideri che per ogni 1000 watt assorbiti (1000 watt = 1 kW = 1 scatto al contatore) il costo dell'energia per ogni ora di funzionamento è di circa 10 centesimi di Euro (circa 200 Lire). La potenza assorbita dagli apparecchi professionali, adatti ai centri di estetica, va da qualche chilowatt a diverse decine di chilowatt. Nell'economia di gestione di un centro estetico il costo dell'impianto elettrico e i costi dell'energia elettrica sono voci significative. E' preferibile disporre di un impianto elettrico trifase, ben dimensionato e provvisto di adatto quadro elettrico. Questi dati sono utili anche per verificare se il contratto con l'ente di distribuzione dell'energia elettrica (per esempio l'ENEL) prevede la fornitura di energia con sistema trifase e con una potenza sufficiente ad alimentare l'apparecchio.

### ***Impianto di estrazione/espulsione dell'aria calda***

Tutta l'energia che viene assorbita dalla rete elettrica di alimentazione si trasforma in calore. Se si utilizza un apparecchio che assorbe 30 kW, il riscaldamento dell'ambiente corrisponde a quello fornito da una stufa elettrica da 30 kW. E' quindi indispensabile, per apparecchi di grossa potenza, che vi sia un impianto di espulsione del calore dall'ambiente. Occorre perciò conoscere: la portata di aria (espressa in m<sup>3</sup>/ora) necessaria e la lunghezza massima e il diametro minimo della tubazione che dall'apparecchio conduce l'aria calda verso l'esterno, nonché le caratteristiche delle prese di aspirazione necessarie per l'ingresso dell'aria fresca nell'ambiente. Non tutto il calore generato dal solarium tuttavia può essere espulso da tale impianto. Una certa quantità di calore rimarrà nell'ambiente, quindi potrà essere necessario dotarsi di impianto di condizionamento, la cui potenza dipende dal calore generato dall'apparecchio e dalle caratteristiche dell'ambiente stesso (superfici, conducibilità termica delle pareti esterne,

ecc.). Occorre prevedere tutto questo, prima di acquistare il solarium, pretendendo dal costruttore tutti i date necessari.

Una importante prestazione del solarium è la ventilazione del soggetto trattato, utilissima per il benessere di chi si sottopone al trattamento abbronzante. Negli apparecchi che forniscono questa prestazione il soggetto viene sottoposto a un flusso di aria fresca tale da garantirgli un elevato grado di sollievo, considerato che le lampade emettono, oltre alle radiazioni utili all'abbronzatura, anche radiazioni termiche.

### ***Dimensioni e peso***

Questi date sono fondamentali per verificare l'idoneità del locale dove l'apparecchio viene installato.

Gli spazi necessari sono in generale considerevoli anche perché occorre rispettare le distanze previste dal costruttore fra l'apparecchio e le pareti dell'ambiente, al fine di una agevole attività di manutenzione e per la massima sicurezza del soggetto da sottoporre alle sedute abbronzanti.

Il peso e la superficie di appoggio possono essere tali da condizionare la possibilità d'installazione. Un solaio sopporta un determinato carico massimo, espresso in kg/m<sup>2</sup>; superarlo, anche di poco, significa esporsi a rischi gravissimi. Certi apparecchi pesano anche 800-900 kg e appoggiano su superfici di qualche metro quadrato.

### ***Elettronica***

*Programmazione*: normalmente la gestione delle funzioni dell'apparecchio è affidata a un microprocessore, che viene programmato dall'operatore mediante una tastiera e con l'aiuto di un display alfanumerico o un monitor. E' importante sapere quali sono i parametri impostabili e gli eventuali servizi aggiuntivi (archivio dati; archivio storico delle esposizioni per ciascun soggetto trattato; collegabilità a Personal Computer, comandi a distanza da altri locali, ecc.).

*Temporizzatore (timer)*: le norme di sicurezza impongono che il tempo di esposizione sia controllato mediante un "timer", che, programmato dall'operatore estetico, interrompa automaticamente l'emissione, cioè spenga le lampade, trascorso il tempo impostato. Naturalmente il tempo massimo impostabile non può essere superiore a quanto previsto dalla tabella che indica i tempi massimi di esposizione.

Eventuali marchi di qualità (da non confondersi con la marcatura CE, che è obbligatoria): sono marchi volontari e attestano che l'ente che li rilascia (per esempio l'IMQ italiano, il TÜV tedesco, ecc.) ha sottoposto a prove l'apparecchio e in particolare il suo livello di sicurezza, lo ha giudicato conforme alle norme applicabili e verifica periodicamente il relativo processo produttivo.

Vi sono poi altri dati di tipo organizzativo ed economico/commerciale utili per fare la scelta giusta. Nel prossimo numero pubblicheremo una scheda riassuntiva che riporta tutti i date e le informazioni che, a nostro avviso, si dovrebbero raccogliere e valutare prima di procedere ad una scelta così impegnativa, qual è quella dell'acquisto di un solarium.