

# Guasti e interventi: tutte le procedure

Dalle funzioni dell'Ufficio Manutenzione  
alle segnalazioni da parte degli inquilini



## Argomenti

- Le diverse tipologie di intervento
- Tempistiche e guida ai numeri utili
- La ripartizione delle spese tra Comune ed Ente gestore

## COS'E'

L'Ufficio Manutenzione ha il compito di provvedere all'esecuzione degli interventi necessari atti a mantenere in buono stato di conservazione il patrimonio immobiliare, che l'Azienda gestisce per conto di gran parte dei Comuni (ove esistenti immobili di ERP) della provincia di Piacenza.

Tale attività è suddivisa in due tipologie di interventi:

- manutenzione **ordinaria**/pronto intervento
- manutenzione **straordinaria** programmata.

Inoltre, gestisce gli interventi manutentivi per la conservazione del patrimonio immobiliare in gestione; progetta appalti dedicati e conduce / dirige i lavori.

### Le funzioni

Il Servizio di pronto intervento viene attivato da chiamate degli utenti o a seguito di sopralluoghi del personale dell'Ufficio Manutenzione, che vengono effettuati periodicamente su tutto il patrimonio gestito. Si occupa inoltre:

- dei lavori necessari per la risistemazione degli alloggi che si rendono sfitti durante il corso dell'anno;
- del servizio di conduzione degli impianti centralizzati di riscaldamento e manutenzione apparecchiature antincendio;
- del servizio di conduzione e manutenzione degli impianti ascensori;
- manutenzione delle aree a verde
- servizio autospurghi.

## SERVIZI

## E n t e e a s s e g n a t a r i

- Sono a carico degli **assegnatari** gli oneri per le pulizie necessarie per l'uso riguardanti i locali assegnati e gli spazi comuni interni ed esterni, la pulizia e la manutenzione degli spazi verdi, delle piante e degli alberi, delle fognature verticali e orizzontali, delle canne fumarie, ecc.;
- Sono a carico degli **assegnatari** gli oneri relativi alla fornitura di servizi, la contabilizzazione e la ripartizione, secondo le tariffe e le modalità previste per la gestione diretta dell'ente gestore, per l'autogestione e dall'amm.ne condominiale; sono pure compresi gli oneri per i contratti di assistenza per gli impianti o i servizi;
- Sono a carico degli **assegnatari** gli oneri relativi ai consumi individuali e collettivi quali: telefono, acqua, luce, gas, carburanti, energie alternative, ecc., nonché per le assicurazioni obbligatorie o volontarie inerenti alla responsabilità civile per la conduzione dell'immobile;
- Sono a carico dell'**ente proprietario** le tasse immobiliari statali e comunali e i contributi per i consorzi idraulici; sono a carico degli assegnatari le tasse e imposte attinenti i servizi pubblici quali nettezza urbana, passi carrai, fognature, ecc.
- E' a carico degli **assegnatari** qualsiasi intervento che fosse necessario, compreso la demolizione, in componenti edilizie o loro porzioni, di finiture o loro parti, e degli impianti o loro componenti, costruiti o modificati direttamente dagli assegnatari in assenza di autorizzazione dell'Ente proprietario/ gestore, mentre in presenza di autorizzazione valgono le prescrizioni contenute;
- Verificandosi interventi che per loro natura, per economicità, o per altri motivi, possono comprendere sia oneri a carico dell'Ente proprietario, sia oneri a carico dell'assegnatario, si procederà ad **un'equa e congrua ripartizione** fra le parti in relazione alle singole componenti di costo attribuibili e in base ad un accordo preliminare.

## RIPARTIZIONE DELLE SPESE

### Esempi pratici

- E' a carico dell'**Ente proprietario** ogni intervento di restauro, di ristrutturazione, di ampliamento, e di sopraelevazione dell'immobile, la manutenzione programmata volta a ricostituire e ad incrementare la qualità edilizia e degli impianti dell'immobile;
- E' a carico dell'**Ente proprietario** la manutenzione e il pronto intervento di componenti edilizi o loro porzioni, di finiture o loro parti, e degli impianti o loro componenti, che necessitino di riparazioni e/o sostituzioni per cause indipendenti dall'uso degli assegnatari;
- Sono a carico degli **assegnatari** la piccola manutenzione e il pronto intervento di componenti edilizi o loro porzioni, di finiture o loro parti, e degli impianti o loro componenti, che necessitino di riparazioni e/o sostituzioni per cause dipendenti dall'uso degli assegnatari;
- Sono a carico degli **assegnatari** tutti gli oneri per le opere di normale e regolare mantenimento d'uso quali le tinteggiature, le verniciature, la lubrificazione, ecc., di qualsiasi parte, delle finiture e degli impianti o loro componenti, dell'immobile;
- Sono a carico degli **assegnatari** la manutenzione e il pronto intervento di componenti edilizie o loro porzioni, finiture o loro parti, ed impianti o loro componenti, che necessitino di riparazioni o sostituzione per danni provocati dagli assegnatari, da conviventi, o da qualsiasi persona che non sia stata individuata come diretto responsabile;

u  
f  
f  
i  
c  
i  
o  
  
m  
a  
n  
u  
t  
e  
n  
z  
i  
o  
n  
e

## TIPOLOGIE DI INTERVENTO

- Manutenzione ordinaria di alloggi e parti comuni;
- Riqualificazione di alloggi sfitti con interventi di manutenzione sia ordinaria che straordinaria;
- Consegna e riconsegna degli alloggi (dopo la riqualificazione);
- Gestione del servizio manutenzione delle aree verdi;
- Gestione di impianti centralizzati di riscaldamento;
- Gestione del servizio auto spurghi
- Gestione del servizio di disinfestazione delle parti comuni;
- Gestione del servizio di conduzione degli impianti di ascensore;
- Ricevimento pubblico e ricezione delle telefonate con richiesta di interventi;
- Liquidazione e ripartizione delle spese tra l'ente gestore e gli inquilini.

## Numeri utili GUASTI O EMERGENZE

**Numeri verdi  
Call Center  
Attivo  
24 ore su 24  
da cellulare  
e da telefono fisso:  
800402772**

**Numero verde per  
guasto ascensore**

**848800359**

**Centralino  
ACER**

**05234591**

## TEMPISTICHE

- Interventi **NON URGENTI**: richiesta; inizio entro 7 giorni lavorativi dall'approvazione di Acer;
- Interventi **URGENTI**: inizio entro 1 giorno lavorativo dall'approvazione di Acer;
- Pronto intervento: 2 ore dalla richiesta;
- **La definizione del grado di urgenza degli interventi verrà effettuata a giudizio insindacabile di Acer** e indicato nell'ordine di lavoro inviato all'assuntore.

**RIPARTIZIONE DELLE SPESE**

Cosa dice la LEGGE



La legge regionale 24/01 all'art. 25 comma 6 attribuisce al Comune la disciplina della ripartizione degli oneri tra l'ente gestore e gli assegnatari.

Le riparazioni di piccola manutenzione, che a norma del codice civile devono essere eseguite dall'inquilino a sue spese, sono quelle dipendenti da deterioramenti prodotti dall'uso, e non quelli dipendenti da vetustà o da caso fortuito.

Le suddette riparazioni, in mancanza di patto sono determinate dagli usi locali.

L'Ente proprietario/ gestore ha assicurato gli immobili per i danni da incendi, è assicurato per i danni da responsabilità civile verso terzi in relazione al rischio derivante dagli immobili.

Per quanto riguarda i rapporti tra ente gestore e Comuni, sono a carico dell'ente gestore, con diritto di rivalsa nei confronti dell'ente proprietario, gli oneri stabiliti nel regolamento comunale, qualora siano la conseguenza di attività non ricomprese tra quelle di cui alla Delibera del Consiglio Regionale relativa ai massimali di costo di gestione degli alloggi di Erp.

r  
e  
g  
o  
l  
a  
m  
e  
n  
t  
o  
  
R  
e  
g  
i  
o  
n  
a  
l  
e

**Ente proprietario:** il proprietario dell'immobile (Comune, Acer, o altri soggetti).  
**Ente gestore:** il gestore del rapporto locativo con gli assegnatari sia esso Acer, il Comune o altri soggetti.  
**Assegnatario:** il conduttore assegnatario di alloggio di edilizia residenziale pubblica, ma anche altri soggetti a qualsiasi titolo occupanti l'alloggio, familiari o altre persone conviventi.  
**Autogestione:** gli organismi rappresentativi di autogestione quali il presidente o assegnatario incaricato ad assemblea, il consulente esterno munito di delega di rappresentanza specifica.  
**Amministratore Condominiale:** è la persona incaricata dall'amministrazione condominiale munita dei poteri derivanti dalle deliberazioni dell'assemblea condominiale.

**Le figure di riferimento**

