

Procedure di Gestione delle forniture di beni e servizi; Gestione manutenzioni; Gestione manutenzioni impianti termici e di elevazione

Documento n. 6 del modello ex D. Lgs. 231/2001

REVISIONE N. 03 del Modello (volta, principalmente, a recepire le intervenute integrazioni-modifiche introdotte, con la Legge 6/11/2012, nel D. Lgs. 231/2001, con previsione di nuovi reati-presupposto della responsabilità amministrativa: ulteriori reati contro la P.A.; corruzione tra privati)

Gestione manutenzioni

Indice

- 1 Scopo e campo di applicazione
- 2 Abbreviazioni
- 3 Riferimenti
- 4 Responsabilità
- 5 Input e output del processo
- 6 Modalità operative
 - 6.1 Generalità
 - 6.2 Programmazione interventi di manutenzione ordinaria, straordinaria ed a carico utenti
 - 6.2.1 Predisposizione periodica del programma di manutenzione ordinaria straordinaria ed a carico utenti e del relativo budget
 - 6.2.2 Predisposizione documentazione di gara
 - 6.2.3 Espletamento del procedimento di gara
 - 6.2.4 Individuazione della DL ed assegnazione dei lavori
 - 6.3 Attività di gestione degli interventi di manutenzione ordinaria, straordinaria ed a carico utenti
 - 6.3.1 Generalità
 - 6.3.2 Inserimento della segnalazione all'Istituto
 - 6.3.3 Valutazione della segnalazione all'Istituto
 - 6.3.4 Predisposizione della segnalazione alla ditta
 - 6.3.5 Predisposizione dell'ordine
 - 6.3.6 Effettuazione dell'intervento di manutenzione
 - 6.3.7 Gestione del cantiere, sopralluoghi e controllo dei lavori
 - 6.3.8 Contabilizzazione degli interventi
 - 6.3.9 Avanzamento lavori
 - 6.3.10 Consegna dei lavori
 - 6.3.11 Riscontro dei lavori
 - 6.3.12 Liquidazione dei lavori
 - 6.3.13 Fine lavori
 - 6.3.14 Collaudo tecnico-amministrativo dei lavori/emissione del certificato di regolare esecuzione
 - 6.3.15 Gestione delle non conformità
 - 6.3.16 Identificazione del reclamo/sollecito
 - 6.3.17 Archiviazione delle pratiche
 - 6.3.17.1 Archiviazione cartacea
 - 6.3.17.2 Archiviazione informatica
- 7 Monitoraggio e misurazione del processo

Matrice delle revisioni

Rev.	Data	Modifiche
00	28/02/2005	Nuova emissione del documento
01	03/11/2005	Modifiche a seguito dello scorporo delle attività inerenti impianti termici e di elevazione. Modifiche segnate a margine destro.
02	03/01/2006	Modifiche al par. 6.3.13 "Fine lavori" a seguito di adeguamenti normativi (D.U.R.C.). Modifiche segnate a margine destro.
03	31/03/2008	Modifiche al par. 6.3.12 "Liquidazione dei lavori" a seguito dell'introduzione della nuova prassi (apposizione timbro su fattura). Aggiornamento riferimenti normativi e regolamentari (par. 3). Eliminazione dell'impegno (contabilità finanziaria) a favore dell'istituzione del budget; altre modifiche segnate a margine destro.
Emissione		
ing. Giulio Giacomelli		
Verifica (RdQ)		
dott. Sandro Franceschini		
Approvazione		
ing. Giulio Giacomelli		

1. Scopo e campo di applicazione

Scopo della presente procedura è quello di definire le modalità di gestione, controllo e monitoraggio delle attività relative agli interventi di manutenzione, al fine di garantire che le operazioni vengano svolte nel rispetto dei vincoli normativi.

La procedura trova applicazione presso il Servizio Patrimonio dell'Istituto ed in particolare riguarda l'ufficio Manutenzione.

2. Abbreviazioni

CdA	Consiglio di Amministrazione
PAT	Provincia Autonoma di Trento
DL	Direzione Lavori
OdS	Ordine di Servizio
OdL	Ordine di Lavoro
SAL	Stato di Avanzamento Lavori
POS	Piano Operativo di Sicurezza
AQ	Assicurazione Qualità

3. Riferimenti

Documenti del SGQ

PR 7.6_01 "Gestione degli strumenti di misurazione e controllo"

PR 8.3_01 "Gestione delle non conformità e dei reclami"

MD 050 "Elenco periodico interventi"

MD 051 "Elenco segnalazioni dirette"

MD 052 "Rapportino di pronto intervento"

MD 004 "Rapporto di non conformità"

MD 005 "Reclamo"

Norme e regolamenti

Regolamento delle Affittanze (verbale CdA dd. 17 dicembre 2007)

Quadro riassuntivo di ripartizione delle spese di manutenzione (verbale CdA dd. 17 dicembre)

L.P. 07.11.2005, n. 15 e ss.mm. "Disposizioni in materia di politica provinciale della casa e modificazioni della L.P. 13 novembre 1992, n. 21"

D.P.P. 18.10.2006 n. 18-71/Leg. e ss.mm. – Regolamento di esecuzione della legge provinciale 7 novembre 2005, n. 15 "Disposizioni in materia di politica provinciale della casa e modificazioni della L.P. 13 novembre 1992, n. 21"

Verbali del Consiglio di Amministrazione di data 03.01.2007 e data 17.07.2007 inerenti l'approvazione delle deleghe da attribuire ai direttori Generali e ai Dirigenti

Procura speciale di data 22.01.2007 rep. n. 60.353/12.459, registrata a Trento il 25.01.2007 al n° 349 mod. 69 S.I che conferisce al Dirigente del Servizio Patrimonio i poteri atti ad agire in nome e per conto della società

L.P. 30.11.1992, n. 23 e ss.mm. "Principi per la democratizzazione, la semplificazione e la partecipazione all'azione amministrativa provinciale e norme in materia di procedimento amministrativo"

D. Lgs. 30.06.2003 n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali"

L.P. 10.09.1993, n. 26 "Norme in materia di lavori pubblici di interesse provinciale e per la trasparenza negli appalti"

D. Lgs. 14.08.1996 n. 494 "Attuazione della direttiva 92/57/CEE concernente le prescrizioni minime di sicurezza e di salute da attuare nei cantieri temporanei o mobili" e ss.mm.

Altri documenti

Capitolati Speciali d'Appalto recepiti nei Contratti d'Appalto stipulati con le ditte ed in vigore alla data

4. Responsabilità

Nel prospetto seguente, per ogni fase individuata e descritta successivamente, si propone il relativo responsabile di fase.

S'intenda con ciò chi detiene la responsabilità del buon funzionamento delle attività previste dalla fase ancorché queste possano, per alcune parti, essere condotte anche da altre figure professionali.

A queste responsabilità devono essere aggiunte:

- la responsabilità del procedimento in capo al dirigente del Servizio Patrimonio;
- la responsabilità dell'intero processo di manutenzione in capo al dirigente del Servizio Patrimonio.

Fase del processo		DL ^(*)	Dirigente	Direttore	Ditta	Collaudatore	Funz. amm.vo
6.2.1	Predisposizione periodica del programma di manutenzione ordinaria, straordinaria ed a carico utenti e del relativo budget		x	x			
6.2.2	Predisposizione documentazione di gara						x
6.2.3	Espletamento del procedimento di gara		x	x			x
6.2.4	Individuazione della DL ed assegnazione dei lavori		x				
6.3.2	Inserimento della segnalazione all'Istituto	cfr. descrizione nel paragrafo di riferimento					
6.3.3	Valutazione della segnalazione all'Istituto	x					
6.3.4	Predisposizione della segnalazione alla ditta	x					
6.3.5	Predisposizione dell'ordine	x					
6.3.6	Effettuazione dell'intervento di manutenzione				x		
6.3.7	Gestione del cantiere e controllo dei lavori	x		x			
6.3.8	Contabilizzazione degli interventi	x					
6.3.9	Avanzamento lavori	x					
6.3.10	Consegna dei lavori	x					x
6.3.11	Riscontro dei lavori	x					x
6.3.12	Liquidazione dei lavori	x	x				
6.3.13	Fine lavori	x	x				
6.3.14	Collaudo tecnico-amministrativo dei lavori/emissione del certificato di regolare esecuzione	x	x			x	
6.3.15	Gestione delle non conformità (rilevazione)	x	x	x		x	x
6.3.16	Identificazione del reclamo/solecito (rilevazione)	x	x	x			x
6.3.17	Archiviazione delle pratiche	x					

^(*) con DL si deve intendere qualunque funzionario incaricato della direzione lavori (tipicamente il tecnico di zona)

5. Input ed output del processo

Data la discreta articolazione del processo descritto nella presente procedura, gli input e gli output del processo vengono elencati a seguire la descrizione di ogni fase significativa. Per comodità,

comunque, vengono elencati nella tabella riportata di seguito, solo gli output che sono da considerarsi registrazioni di qualità.

Output	Emesso da	Distribuito	Tempo di conservazione	R.Q.
MD 050 "Elenco periodico interventi"	ditta appaltatrice	DL	dieci anni	✓
MD 051 "Elenco segnalazioni dirette"	ditta appaltatrice	DL	dieci anni	✓
MD 052 "Rapportino di pronto intervento"	ditta appaltatrice	DL	dieci anni	✓
MD 004 "Rapporto di non conformità" (compilato)	dipendente ITEA/ Dirigente di Servizio	AQ	cinque anni	✓
MD 005 "Reclamo" (compilato)	utente/funziario ITEA	AQ	cinque anni	✓

6. Modalità operative

La qualità del servizio percepita dagli utenti è fortemente dipendente dalle modalità con le quali questo viene erogato. In quest'ottica occorre garantire che le richieste dell'utenza vengano analizzate e ricevano, comunque, una risposta che le soddisfino nei tempi e nei modi definiti. Inoltre, devono essere previste modalità per la formalizzazione degli elementi recepiti nei contatti con gli utenti ai fini del miglioramento del servizio stesso.

I servizi di manutenzione, quindi, altro non sono se non il complesso delle attività destinate a fornire risposte all'utenza in relazione alle richieste, implicite ed esplicite, formulate. Tali attività riguardano:

- la pianificazione delle attività di manutenzione ordinaria e straordinaria programmabili secondo criteri di priorità e sinergizzazione, sia programmatica che economica, degli interventi;
- l'acquisizione delle richieste di manutenzione, attraverso la registrazione dei principali parametri relativi alla descrizione del problema;
- l'analisi del problema, che permette di assegnare la priorità alle richieste e/o di stabilire, in base alla tipologia della richiesta, la competenza/non competenza sul tema;
- l'individuazione delle modalità più adatte per la risoluzione del problema ed evasione della richiesta;
- il controllo, realizzativo ed economico, degli interventi ordinati.

6.1 Generalità

Per una migliore comprensione delle attività sotto descritte è utile tenere presenti alcuni assunti terminologici ed organizzativi che caratterizzano le attività svolte dall'Istituto nell'ambito della manutenzione del patrimonio immobiliare in gestione.

E', innanzi tutto, da tenere conto della differenza esistente tra interventi di **manutenzione ordinaria** e **straordinaria**. La differenza può condizionare sia l'imputazione della spesa (proprietario o inquilino) che la programmabilità degli stessi.

Infatti, anche la **programmabilità o meno degli interventi** consente all'Istituto di affidarne la gestione a funzionari specificatamente incaricati – tipicamente manutenzioni straordinarie programmabili – ovvero predisporre impegni di spesa secondo programmazioni temporali diverse.

Non è applicabile, di contro, alle suddette categorie un predeterminato livello di priorità in quanto, per entrambe le categorie, è necessario procedere ad una valutazione puntuale delle necessità (anche sulla base di ulteriori criteri da ricondursi a: messa in sicurezza degli alloggi, disponibilità economica, necessità di accordi con altri proprietari, ecc.).

Dal punto di vista organizzativo le responsabilità sono suddivise secondo i seguenti criteri:

- incarichi specifici di DL per interventi di manutenzione ordinaria, straordinaria e straordinaria programmabile;
- incarichi specifici di gestione e DL di interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria non programmabile.

Inoltre, il territorio provinciale viene suddiviso in zone (alla data 8) presiduate, in termini di controllo e DL, dai tecnici di zona. Ad un tecnico viene generalmente assegnata una sola zona; tuttavia, a fini di ottimizzazione delle risorse economiche ed organizzative, al tecnico possono essere affidate più zone o parti di zone. Ciascuna zona è concessa in appalto ad una ditta aggiudicataria.

Il programma informatico a cui si fa riferimento nella descrizione delle attività è il programma ASCOT Economato che consente di gestire le segnalazioni in arrivo all'Istituto, generare le segnalazioni e gli ordini alle imprese, contabilizzare gli interventi, ecc.

Le attività descritte in seguito insistono, alla data, su un patrimonio di ca. 19.500 unità immobiliari.

Passaggio dei fabbricati dal Servizio Tecnico al Servizio Patrimonio

Una volta terminati i lavori di costruzione di un nuovo fabbricato ovvero di sopralluogo tecnico nel caso di un fabbricato acquistato, tutta la documentazione viene portata nell'archivio generale dell'Istituto e viene inviata una lettera interna (dal dirigente del Servizio Tecnico al dirigente del Servizio Patrimonio) che sancisce l'evento e scatena le attività del Servizio Patrimonio relative all'inserimento dei dati del fabbricato con l'obiettivo sia di censirlo nel programma informatico che di predisporre tutti i dati relativi agli alloggi e necessari alla conseguente stipulazione dei contratti di locazione.

Nel corso delle attività di realizzazione degli edifici nuovi i tecnici dell'Istituto (con incarico *ad personam*) sono chiamati a svolgere attività di direzione lavori analogamente a come viene svolta per gli edifici che vengono acquistati da ditte costruttrici; in quest'ultimo caso l'alta sorveglianza viene svolta sulla base del progetto esecutivo.

Gli atti ufficiali di presa in carico dal punto di vista manutentivo di un fabbricato sono: il collaudo tecnico-amministrativo o il verbale di regolare esecuzione o il rogito notarile. Infatti, sino a quel momento eventuali interventi di manutenzione restano in carico alla ditta costruttrice e quindi sono seguiti dal personale del Servizio Tecnico; a seguito del collaudo la competenza passa al Servizio Patrimonio (salvo riverse per vizi occulti).

6.2 Programmazione interventi di manutenzione ordinaria, straordinaria ed a carico utenti

Per quanto riguarda tutti gli interventi di manutenzione attuati dall'Istituto, viene predisposto dal dirigente del Servizio, un programma quinquennale che comprende le seguenti opere di manutenzione:

- ordinaria
- straordinaria
- a carico utenti

Le manutenzioni ordinarie comprendono:

- tutti gli interventi di manutenzione ordinaria da eseguirsi in economia
- tutte le opere di manutenzione ordinaria riferibili agli appalti di zona

Le manutenzioni straordinarie comprendono:

- tutti gli interventi di manutenzione straordinaria da eseguirsi in economia (a loro volta suddivisi per tipologia di intervento e individuati da lettere alfabetiche: a) ristrutturazione alloggi di risulta; b) impianti termici; c) manutenzione straordinaria tetti, serramenti, ecc.; ...)
- tutte le opere di manutenzione straordinaria riferibili agli appalti di zona

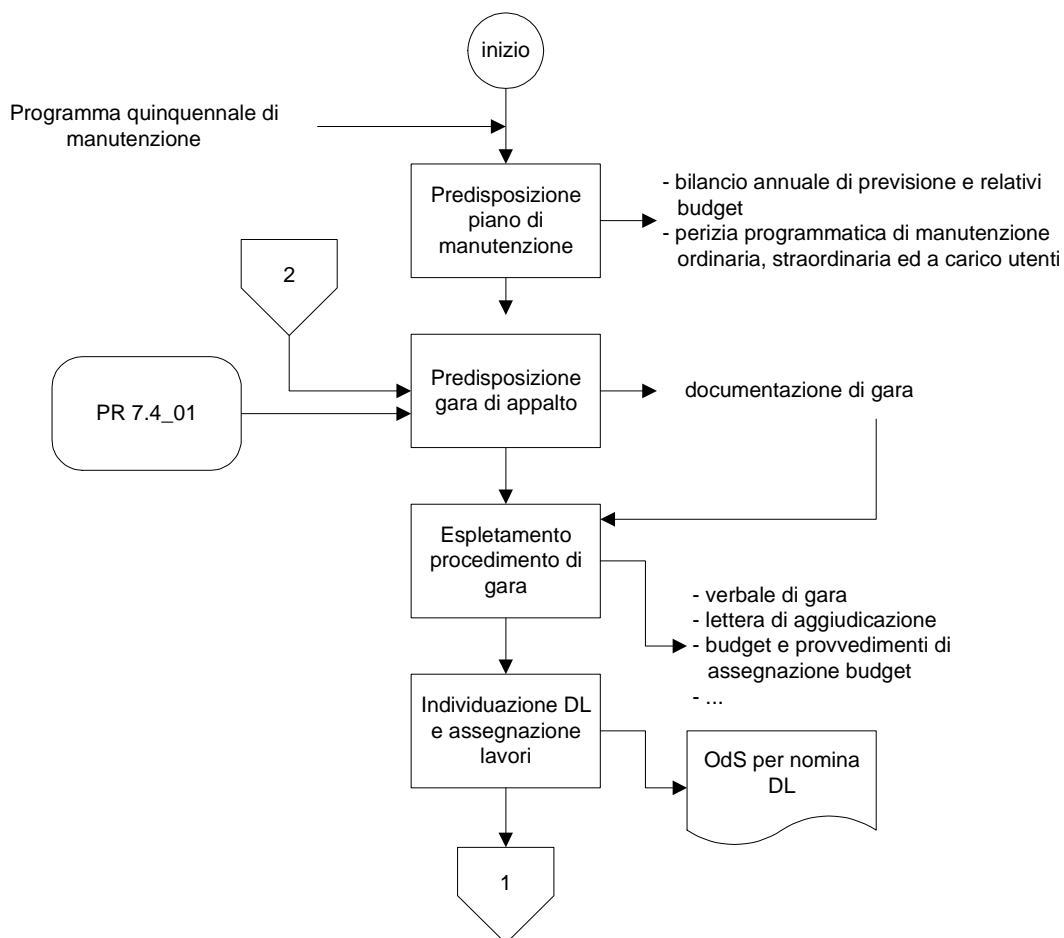
Questi interventi si connotano anche come accorpabili, programmabili e non urgenti per permettere economie di scala tramite l'affidamento a ditte specializzate (ad es.: rifacimento tetti, cappotti, sostituzione di serramenti, caldaie, ecc.).

Le manutenzioni a carico utenti comprendono:

- tutte le opere di manutenzione ordinaria o straordinaria ove ci sia da addebitare tutto o parte della spesa a terzi (utenti, patto di futura vendita, proprietari in relazione al tipo di spesa).

Il programma quinquennale, così predisposto, è approvato dal CdA (viene successivamente inviato alla PAT che lo approva con delibera di Giunta). Il programma viene reso esecutivo nella misura in cui viene finanziato, solitamente anno per anno.

Per quanto riguarda, in particolare, le opere in economia, il dirigente del Servizio, sulla base del programma quinquennale ormai approvato e finanziato, approva ogni anno una o più perizie (cfr. quanto al successivo par. 6.2.1) attraverso le quali può autonomamente variare la suddivisione degli importi tra le varie tipologie di intervento (lettere) in funzione di eventuali, sopravvenute esigenze o del fatto che l'importo finanziato sia inferiore a quello approvato dal CdA e costringa, di conseguenza, ad operare scelte in base a priorità o gravità di intervento.



6.2.1 Predisposizione periodica del programma di manutenzione ordinaria straordinaria ed a carico utenti e del relativo budget

Per quanto riguarda specificatamente gli appalti di zona vengono predisposti:

- un programma generale triennale comprensivo degli interventi di manutenzione ordinaria, straordinaria ed a carico utenti, degli imprevisti, delle spese tecniche e degli oneri fiscali; viene predisposto un programma per ogni zona oltreché un programma riassuntivo complessivo funzionale ad una visione generale delle spese previste per questo settore di intervento. Sulla base di questo programma vengono impostati i singoli progetti che consentono l'appalto di ogni singola zona (attenzione: il termine "progetto" viene utilizzato con l'accezione di predisposizione della documentazione funzionale alle attività per l'istruzione della gara d'appalto e per la conduzione dei lavori conseguenti all'appalto)
- la ripartizione delle relative spese sul triennio contrattuale
- un bilancio annuale di previsione che contiene lo stanziamento annuale (previsione di pagamento)
- una decisione del Consiglio di Amministrazione (verbale del CdA) che approva il progetto comprensivo di Capitolato Speciale d'Appalto, Elenco Prezzi Unitari Contrattuale, Elenco Fabbricati e Quadro Economico di Progetto e Bando di Gara
- per quanto riguarda le opere in economia, una o più perizie programmatiche di manutenzione straordinaria predisposta dal dirigente del Servizio Patrimonio per l'utilizzo dei fondi disponibili a bilancio per le attività del Servizio.

Input	programma di manutenzione quinquennale
Output	bilancio triennale/annuale di spesa verbale CdA di approvazione documentazione di appalto perizia di manutenzione straordinaria ed a carico utenti

6.2.2 Predisposizione documentazione di gara

Le attività descritte nel seguito si applicano all'affidamento di opere la cui entità superi l'importo previsto dalla L.P. 26/93 pari a 50.000,00 Euro, sotto la cui soglia è possibile procedere con un affidamento diretto, ma non i 500.000,00 Euro, sopra la cui soglia è necessario procedere ad una licitazione ovvero ad una gara europea per importi a loro volta superiori a 5.150.000,00 Euro.

I documenti da predisporre per la gara sono:

- il capitolato speciale d'appalto (derivato da uno standard aziendale)
- il quadro economico di progetto (che consente di determinare l'importo a base di gara)
- l'elenco dei prezzi unitari riportante le voci da utilizzare – l'elenco è derivato dall'elenco prezzi della Provincia e da un elenco prezzi predisposto da ITEA nel corso degli anni che riporta tipologie più specifiche e ricorrenti di lavori di manutenzione effettuati dall'Istituto
- la quantificazione delle lavorazioni richieste per i prezzi unitari (computo metrico estimativo) (per le opere in economia)
- la D.I.A. (Dichiarazione di Inizio Attività) formulata come semplice richiesta da inviare al Sindaco competente o la richiesta di conformità urbanistica
- la verifica degli obblighi previsti dal D.Lgs. 494/96 e ss.mm. e dalla Legge 109/94;
- gli eventuali disegni tecnici (che sono rivisti e siglati dal direttore dell'Ufficio)
- l'eventuale piano di sicurezza e coordinamento – redatto da un professionista esterno
- eventuali altre autorizzazioni, pareri urbanistici, certificazioni antincendi, ecc.

- l'eventuale autorizzazione assembleare per interventi su parti comuni in edifici in proprietà mista

Da questi documenti è possibile derivare la quantificazione economica complessiva dei lavori sulla base della quale le ditte convocate potranno effettuare il ribasso.

Tutta la documentazione così predisposta viene firmata dal dirigente del Servizio Patrimonio per approvazione.

Input	elenco prezzi PAT e ITEA std capitolato speciale d'appalto
Output	documentazione di gara

6.2.3 Espletamento del procedimento di gara

Dal Servizio Patrimonio vengono gestite solo le gare che appaltano lavori in economia (gara ufficiosa – per importi inferiori ai 500.000 Euro) mentre tutte le altre sono gestite direttamente dall'ufficio Contratti (può trattarsi di licitazioni, appalti concorso con bando pubblico o di gare europee) (cfr. quanto definito anche in procedura PR 7.4_01 "Gestione delle forniture di beni e servizi").

La commissione aggiudicatrice è formata da almeno tre persone che normalmente sono: il dirigente del Servizio Patrimonio, il direttore dell'Ufficio Manutenzioni e un funzionario incaricato in possesso dei requisiti previsti dalla L.P. 26/93.

Per quanto riguarda le opere in economia viene predisposta una determinazione di approvazione di prima perizia ed eventuali perizie successive nel corso dell'esercizio finanziario per tutti gli interventi da eseguirsi ai sensi dell'art. 52 della L.P. 26/93.

Con tale determina vengono anche impegnati i fondi, distinti per lettera (per quanto riguarda la manutenzione straordinaria) di cui al programma di manutenzione approvato e finanziato dal CdA. Pertanto, per questo tipo di lavori, non è necessario, a seguito di ogni aggiudicazione, provvedere all'impegno dei fondi.

Input	documentazione di gara predisposta dalle ditte partecipanti
Output	verbale di gara, lettera aggiudicazione/comunicazione di esclusione, impegni economici, budget e provvedimenti di assegnazione del budget o determinazioni d'impegno di spesa

6.2.4 Individuazione della DL ed assegnazione dei lavori

Individuato l'aggiudicatario, è cura del dirigente del Servizio Patrimonio affidare la Direzione Lavori ad uno dei propri tecnici. La DL viene affidata tramite un ordine di servizio nominativo, sottoscritto dal dirigente del Servizio Patrimonio.

Per l'affidamento dei lavori alla ditta appaltatrice vengono predisposti:

- il contratto (atto di cottimo)
- i verbali di consegna dei lavori
- le autorizzazioni necessarie ad eventuali subappalti
- la notifica preliminare
- la verifica delle autodichiarazioni presentate in sede di gara dalla ditta appaltatrice ed inoltre:
- i budget per tecnico, suddivisi tra manutenzione ordinaria, straordinaria ed a carico utenti (detti importi possono essere aggiornati dal dirigente del Servizio Patrimonio in funzione delle esigenze di servizio)
- il provvedimento di assegnazione del budget

Input	verbale di aggiudicazione
Output	OdS per la nomina del DL documenti per l'affidamento dei lavori alla ditta appaltatrice

6.3 Attività di gestione degli interventi di manutenzione ordinaria, straordinaria ed a carico utenti

6.3.1 Generalità

La/le zona/sottozona vengono assegnate ai tecnici attraverso un Ordine di Servizio (OdS). Un ulteriore OdS viene emesso per attribuire la DL dei lavori/cantieri che verranno aperti nella loro zona/sottozona di pertinenza e che siano riferibili al contratto triennale stipulato con la ditta appaltatrice (cfr. al paragrafo precedente).

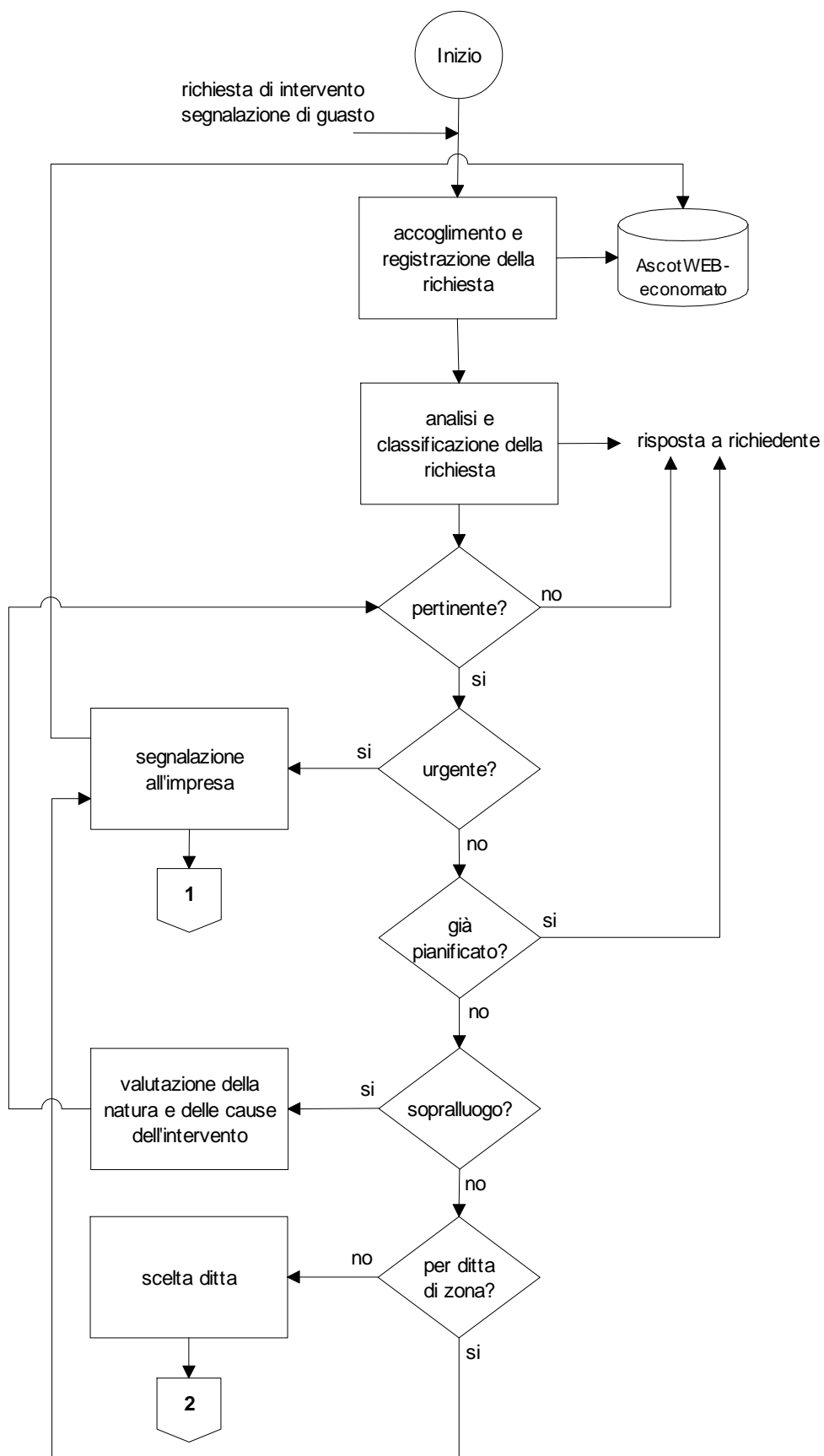
I tecnici di zona hanno, inoltre, la responsabilità di ordinare e far eseguire alla ditta appaltatrice di zona tutti i lavori, che rientrino nel suddetto contratto, per importi inferiori ai 15.493,71 Euro. Per importi superiori e/o per eseguire lavori non contemplati dal contratto, devono ottenere l'approvazione del direttore dell'Ufficio o del dirigente del Servizio con la sottoscrizione dell'ordine di lavoro.

Le attività dei tecnici sono effettuate su tutti gli alloggi di proprietà ITEA ma anche sugli alloggi affidati ad ITEA in gestione da parte dei Comuni; in quest'ultimo caso lo stanziamento delle somme a bilancio per la manutenzione straordinaria è definito dal Comune proprietario che lo definisce sulla base delle indicazioni fornitegli dal tecnico di zona ITEA e dal tecnico del Comune stesso. Per quanto riguarda l'Istituto esiste un apposito capitolo di bilancio dove annualmente vengono elencati impegni diversi sia per tipologia di manutenzione che per Comune.

I principali compiti dei tecnici sono l'effettuazione:

- dei controlli sugli interventi già ordinati per i quali questo sia ritenuto necessario o opportuno (interventi consistenti in termini economici e/o di impatto, interventi effettuati da imprese neo-affidatarie, ecc.);
- dei sopralluoghi relativi alle segnalazioni ricevute per le quali ne sia stata stabilita la necessità (cfr. al par. 6.3.3 "Valutazione della segnalazione all'Istituto);
- dei sopralluoghi e rilievi finalizzati alla redazione dei piani manutentivi, dei progetti o rilevare dati statistici;
- dei controlli su interventi specifici affidati a ditte specializzate (ad es.: controllo dell'adeguamento di estintori e lance antincendio).

Input	OdS per designazione zona e DL
Output	OdS per designazione zona e DL accettato dal tecnico



6.3.2 Inserimento della segnalazione all'Istituto

La richiesta di intervento può arrivare all'Istituto da più soggetti:

- utente esterno (assegnatario, ditta appaltatrice, fiduciario, Enti esterni, ecc.)
- utente interno (ad es.: il tecnico di zona che procede a sopralluoghi periodici, il rappresentante ITEA che partecipa all'assemblea condominiale, ecc.)

La segnalazione verbale di richiesta dell'intervento espressa da un utente esterno viene inserita:

- direttamente dal geometra che la riceve per le zone di competenza;
- dalla segreteria del Servizio.

La segnalazione scritta di richiesta dell'intervento viene inserita dal geometra di zona che la riceve dal protocollo.

E' da notare che le necessità di intervento derivanti dai sopralluoghi periodici dei tecnici non vengono inserite nel programma informatico poiché il tecnico provvede direttamente alla segnalazione all'impresa (cfr. al par. 6.3.4) ovvero all'emissione dell'ordine (cfr. al par. 6.3.5).

Input	richiesta utente (verbale/scritta) ed autorilevazione
Output	registrazione richiesta in pgm informatico (segnalazione all'Istituto)

6.3.3 Valutazione della segnalazione all'Istituto

La valutazione della segnalazione viene effettuata dai tecnici (geometri di zona), dal direttore, dal dirigente (ma anche dalla segreteria del Servizio Patrimonio, dal funzionario amministrativo o dal centralino nel caso di segnalazioni non pertinenti) o dalla ditta appaltatrice per gli interventi di somma urgenza, i quali decidono:

- se la segnalazione non è pertinente (in base al Codice Civile o al "Regolamento delle affittanze") ne viene data immediata risposta all'utente (di solito verbale); la segnalazione può risultare non pertinente anche a seguito di uno specifico sopralluogo
- se la segnalazione è pertinente viene stabilito se è:

di somma urgenza:

- o in caso di interventi urgenti di questo tipo e/o al di fuori del normale orario di lavoro dell'Istituto, l'utente tipicamente accede ai servizi dei VVFF, i quali possono contattare il direttore o il dirigente che concorderanno interventi successivi con la ditta appaltatrice di zona

in questo caso verrà predisposta successivamente la segnalazione all'impresa da parte del tecnico di zona.

Inoltre, viene incaricato un tecnico dell'Istituto (tecnico di zona, direttore o dirigente, in relazione alla tipologia di intervento) affinché provveda ad un sopralluogo nel più breve tempo possibile;

non urgente ma da verificare: in questo caso dovrà essere effettuato un sopralluogo da parte del tecnico o della ditta o di entrambi allo scopo di:

- o verificare/approfondire i termini della richiesta
- o analizzare le cause che possono aver scatenato il guasto; soprattutto in questo caso può rendersi necessario procedere anche a rilevazioni e misurazioni puntuali dei fenomeni segnalati (ad es.: valutazione dei ponti termici nel caso di affioramento di muffe). Nel caso specifico di malfunzionamenti o guasti agli impianti di riscaldamento, le rilevazioni da parte delle ditte appaltatrici sono da considerarsi obbligatorie.

Nel caso in cui il sopralluogo sia effettuato dal tecnico e/o insieme alla ditta, la descrizione dell'intervento da effettuare verrà tracciato nella segnalazione all'impresa o direttamente nell'ordine; nel caso in cui il sopralluogo sia effettuato

solo dalla ditta, la descrizione dell'intervento sarà riportata direttamente nel preventivo inviato dalla ditta all'Istituto.

A seguito del sopralluogo può rendersi necessario riconsiderare la richiesta in termini di competenza dell'Istituto sull'intervento e quant'altro.

Ove necessario, l'utente viene contattato per le vie brevi, sia dal tecnico di zona che dalle ditte incaricate, per gli accordi necessari a favorire il sopralluogo presso il proprio alloggio.

La scelta della necessità del sopralluogo da parte dell'Istituto è di responsabilità del tecnico.

non urgente e non da verificare: si tratta di lavori per i quali la richiesta è già sufficientemente esaustiva perché non equivocabile e/o di modesta entità; in questo caso viene direttamente autorizzata la ditta all'intervento

- se la segnalazione è pertinente dovrà, inoltre, essere valutata l'attribuzione della spesa dell'intervento:

- o a totale carico dell'Istituto
- o a totale carico degli inquilini
- o da ripartire tra Istituto ed inquilini
- o da ripartire tra Istituto ed altri proprietari: se del caso dovrà essere indetta un'assemblea condominiale straordinaria gestita con la collaborazione dell'Ufficio Amministrazioni Immobili o data comunicazione agli altri proprietari (ad es.: interventi di manutenzione straordinaria in immobili in proprietà mista o in immobili affidati in gestione all'Istituto da altri Enti)

nonché:

- o la necessità, da parte dell'inquilino, di rivolgere la richiesta all'amministratore condominiale, qualora presente, o ad altro soggetto (interno all'Istituto o meno)
- o la fattibilità da parte delle ditte appaltatrici di zona ovvero di ditte specializzate
- o l'eventuale, già prevista, realizzazione dell'intervento nei piani pluriennali degli interventi programmabili
- o l'eventuale inserimento del fabbricato in piani di cessione
- o l'eventuale stipula con l'assegnatario di un patto di futura vendita dell'alloggio

Eventuali situazioni dubbie saranno sottoposte al direttore dell'Ufficio Manutenzioni o al dirigente del Servizio Patrimonio al fine di fornire all'utente una risposta definitiva in termini di effettuazione dell'intervento stesso.

In termini di riscontro della richiesta si opera come segue:

- la manifesta incongruenza di una richiesta formulata verbalmente viene comunicata direttamente al richiedente;
- la manifesta incongruenza di una richiesta formulata per iscritto viene riscontrata per iscritto;
- il riscontro negativo ad una richiesta formulata per iscritto viene riscontrata per iscritto;
- quando si prevede che l'intervento di manutenzione venga iniziato entro 40 giorni dalla data di ricevimento della richiesta scritta, l'utente viene avvisato verbalmente; diversamente gli verrà data comunicazione scritta;
- il riscontro della mancata attinenza della richiesta alle competenze dell'Istituto può comportare:
 - o nel caso di interventi a carico dell'inquilino: la richiesta di una esplicita autorizzazione scritta a procedere comunque da parte dell'Istituto a fronte di un onere economico a carico dell'inquilino

- o nel caso di interventi a carico della ditta costruttrice (ad es.: vizi occulti): la richiesta scritta di intervento alla ditta costruttrice stessa
- o nel caso di interventi in immobili di proprietà mista: la validazione della richiesta da parte dell'assemblea condominiale per lavori che comportino l'esborso di importi considerevoli
- il riscontro della già avvenuta programmazione dell'intervento nei piani pluriennali viene comunicata per iscritto o verbalmente al richiedente.

In sintesi, viene sempre comunicata una risposta all'utente, verbale o scritta; di norma, comunque, vale la regola della risposta scritta ad istanza scritta ed, a questo proposito, per facilitare e standardizzare l'informazione verso l'utenza, sono stati predisposti dei modelli di corrispondenza (ad esempio, per riscontrare positivamente una richiesta, per ricordare la necessità di recupero delle spese di manutenzione in esecuzione per gli alloggi inseriti nei piani di cessione, per il parziale recupero delle spese di manutenzione dagli inquilini richiedenti, ecc.) che sono messi a disposizione dei tecnici di zona e della segreteria del Servizio.

Input registrazione richiesta in pgm informatico (segnalazione all'Istituto)
Output risposta all'utente a seguito valutazione (verbale/scritta)

6.3.4 Predisposizione della segnalazione alla ditta

Effettuata la valutazione ovvero definita la necessità di intervenire, viene predisposta - con il supporto del programma informatico - la segnalazione alla ditta. La segnalazione fornisce all'impresa le informazioni necessarie ad effettuare il relativo sopralluogo ed a predisporre/confermare il preventivo di spesa.

Infatti, tanto la segnalazione quanto il successivo preventivo dell'impresa contengono:

- l'indirizzo ed i dati identificativi del fabbricato/alloggio oggetto di intervento;
- la descrizione dei lavori da effettuare;
- la stima economica.

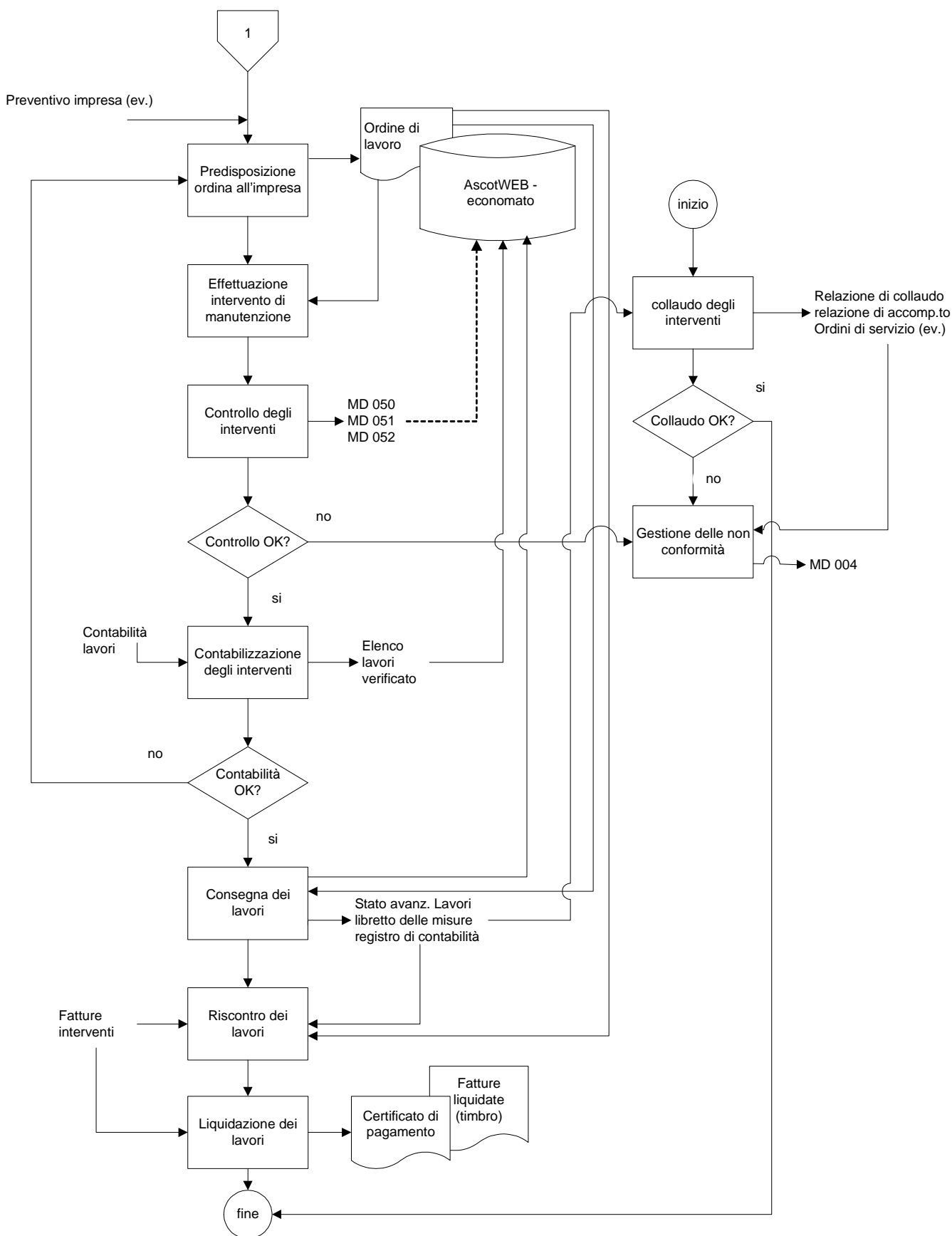
La stima economica può essere ipotizzata anche dal tecnico in quanto è predisposta sulla base dell'elenco prezzi ITEA (predisposto per lavorazioni ricorrenti) oltreché sull'elenco prezzi della PAT.

Il preventivo dell'impresa, dalla stima, dovrà detrarre la percentuale di ribasso offerto in fase di aggiudicazione.

La segnalazione all'impresa viene inviata all'impresa solitamente via PC fax; il preventivo viene inviato direttamente al tecnico.

Si ricordi che tutti gli interventi devono essere eseguiti dall'impresa almeno sulla base di un Ordine di Lavoro (OdL) mentre i lavori urgenti o di piccola entità possono essere affidati ed iniziati anche sulla base della sola segnalazione - anche telefonica - all'impresa; in quest'ultimo caso l'OdL viene inviato alla ditta entro il primo giorno lavorativo successivo e, comunque, sempre a seguito della consegna, da parte della Ditta, del modulo MD 052 o di un preventivo che riporti, comunque, tutte le informazioni previste dal modulo stesso.

Input segnalazione all'Istituto (verbale/scritta/autorilevata)
Output segnalazione all'impresa contenente la descrizione del cantiere di riferimento, dei lavori da effettuare e la (ev.) stima economica



6.3.5 Predisposizione dell'ordine

Gli ordini all'impresa contengono:

- l'indicazione del fabbricato/alloggio/scala presso il quale effettuare l'intervento;
- la descrizione dei lavori da effettuare;
- la distinzione tra lavori di manutenzione ordinaria a carico ITEA, straordinaria ed a carico utenti;
- l'importo presunto;
- i tempi di esecuzione che la ditta deve rispettare per l'inizio ed il termine dei lavori stessi.

L'ordine viene stampato (sottoscritto dal dirigente del Servizio/direttore dell'Ufficio nel caso di importi superiori ai 15.493,71 Euro) ed inviato all'impresa generalmente via PC fax.

Con la predisposizione dell'ordine viene ridotta la disponibilità economica (budget) prevista per la manutenzione degli immobili della zona di competenza di ciascun tecnico.

L'ordine formale alla ditta viene sempre predisposto per tutti gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria, a guasto o programmabili.

In assenza di segnalazione all'Istituto può essere emesso direttamente l'ordine, prescindendo anche dall'emissione della segnalazione alla ditta (cfr. quanto al par. 6.3.4).

Input	preventivo ditta (ev.)
Output	ordine di lavoro

6.3.6 Effettuazione dell'intervento di manutenzione

La fase è sotto la responsabilità della ditta appaltatrice che ha l'obbligo di rendicontare tutti gli interventi all'Istituto utilizzando una modulistica e modalità di trasmissione, sia in termini di scadenze che di strumenti, mutuati dagli obblighi espressi nei capitolati speciali d'appalto ed adattati alle esigenze di standardizzazione e di verifica dell'Istituto.

I moduli previsti sono tre e sono funzionali a:

- riportare tutte le informazioni relative agli interventi iniziati, in corso e/o terminati progressivamente nel corso dell'anno con aggiornamento periodico quindicinale (MD 050 "Elenco degli interventi segnalati, in corso ed ultimati"). Ogni intervento aperto/ordinato dovrà essere aggiornato nel rendiconto ogni quindici giorni anche per la percentuale relativa allo stato di avanzamento dei lavori, sino a quando non verrà effettivamente concluso; in quest'ultimo caso verrà indicata anche la data effettiva di fine lavori e verrà posto in stato **C** "chiuso";
- riportare tutte le informazioni relative agli interventi scatenati da chiamate dei VV.FF. o degli utenti iniziati nella quindicina consuntivata (MD 051 "Elenco delle segnalazioni pervenute direttamente alla ditta dai Vigili del Fuoco o dagli utenti"); nel caso in cui, da un intervento di questo tipo, dovesse scaturire un intervento di manutenzione commissionato dall'Istituto a mezzo di un ordine, questo verrà ripreso – come tutti gli interventi manutentivi – nel modulo MD 050;
- mettere l'Istituto a conoscenza di tutti i casi di pronto intervento conseguenti a segnalazioni pervenute direttamente alla ditta dai VV.FF. o dagli utenti (MD 052 "Rapportino di pronto intervento") e, quindi, inseriti nel MD 051.

Tutti i moduli devono pervenire all'Istituto il primo giorno lavorativo utile dopo il primo ed il quindicesimo giorno di ciascun mese.

Il modulo MD 052 deve pervenire all'Istituto entro le 48 ore successive la data/ora di inizio intervento.

Input per interventi di manutenzione ordinaria/straordinaria: ordine di lavoro entro 48h dalla data di inizio intervento il modulo 052

Output con aggiornamento quindicinale i rendiconti previsti dai moduli MD 050 ed MD 051

trimestralmente per gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria inclusi quelli relativi agli impianti non controllati da contratto d'appalto: SAL

6.3.7 Gestione del cantiere, sopralluoghi e controllo dei lavori

Rispetto ad una generale gestione del cantiere è compito della DL provvedere:

- alla scelta dei materiali in termini di rispondenza alle caratteristiche del progetto;
- alla verifica del rispetto delle norme contrattuali (di progetto, capitolato, elenco prezzi);
- ai sopralluoghi di verifica tecnica dei lavori per la valutazione della corretta esecuzione dei lavori;
- al controllo della contabilità di cantiere (presentata dalla ditta appaltatrice);
- all'aggiornamento del giornale lavori su supporto informatico (ove previsto);
- alla verifica dello stato di avanzamento dei lavori.

La pianificazione dei sopralluoghi e dei controlli da effettuare rimane nella sostanziale discrezionalità del tecnico che, anche sulla base dell'importanza dei lavori, utilizza:

- la propria conoscenza della pianificazione generale dei lavori per la zona di competenza, per ordinare/controllare i lavori secondo la stessa pianificazione generale;
- i contatti pressoché quotidiani con la ditta per concordare/verificare le necessità che emergono nel tempo (sia dalle richieste degli utenti che dai sopralluoghi propri o della ditta stessa);
- la rendicontazione periodica inviata quindicinalmente dalla ditta appaltatrice per controllare l'avanzamento dei lavori ordinati o avviati urgentemente dalla stessa nel periodo di riferimento.

Per quanto riguarda i sopralluoghi ed i controlli dei lavori, questi sono gestiti in autonomia dai singoli tecnici ma, comunque, sulla base dei seguenti criteri generali: che venga eseguito un numero di sopralluoghi e controlli pari al 40% del numero degli ordini chiusi e, comunque, nella globalità, almeno un sopralluogo o un controllo ogni 25.000 Euro di importi riscontrati su base annua.

Nel caso di interventi di modesta entità per i quali, non siano stati effettuati controlli diretti da parte della DL, sono riportate nel giornale lavori informatico, le informazioni (tipicamente le date di inizio, fine presunta ed effettiva) direttamente ricavate dai consuntivi predisposti dalle ditte (modulo MD 050). Nel caso, invece, di interventi che siano stati controllati direttamente dalla DL, sul giornale lavori verranno inserite le informazioni direttamente riferibili alle attività della stessa; in pratica, le date di sopralluogo e di effettuazione dei controlli, di fine effettiva riscontrata dal tecnico e tutte le annotazioni di interesse. Pertanto, ogni intervento controllato direttamente

dalla DL, verrà dichiarato concluso con l'immissione della data di fine lavori effettivamente riscontrata dal tecnico di zona.

I controlli possono essere effettuati utilizzando anche strumenti in dotazione del Servizio Patrimonio. Per quanto riguarda la loro gestione cfr. quanto in PR 7.6_01 "Gestione degli strumenti di misurazione e controllo".

Periodicamente vengono intrapresi contatti con le imprese e con altri Enti pubblici a fini diversi. Ad esempio:

- per autorizzazioni o allacciamenti;
- per il controllo del rispetto degli adempimenti assicurativi (quadrimestrale);
- per la concessione delle autorizzazioni al subappalto;
- per l'invio di dati relativi allo stato di avanzamento dei lavori e richiesti dalla PAT per l'aggiornamento dell'osservatorio dei lavori pubblici;
- ecc.

Input	entro 48h dalla data di inizio intervento il modulo 052
Output	quindicinalmente i rendiconti previsti dai moduli MD 050 ed MD 051 per gli interventi di manutenzione straordinaria: giornale dei lavori su supporto informatico

6.3.8 Contabilizzazione degli interventi

La contabilizzazione degli interventi di manutenzione viene effettuata nel rispetto delle clausole previste dai capitolati speciali d'appalto dei singoli lavori o direttamente a fine lavori per le opere in economia.

La contabilizzazione degli interventi di manutenzione compresa negli appalti di zona, viene effettuata trimestralmente (a partire dalla data di affidamento dell'appalto all'impresa aggiudicatrice).

In pratica, ogni impresa invia al tecnico l'elenco degli interventi effettuati e/o conclusi nel trimestre raggruppati per tipologia di intervento (è da ricordare che ad ogni tipologia di intervento è associata una lettera dell'alfabeto che è presente nell'OdL e che è derivata dal programma di manutenzione pluriennale). Per ogni intervento è predisposta la descrizione dello stesso ed indicato il fabbricato (ove presente, la scala, l'alloggio, ecc.), il costo ed il riferimento all'ordine.

Il tecnico deve verificare che l'elenco inviato sia corretto in tutte le sue parti, associando ad ogni intervento il rispettivo ordine di lavoro.

Nel caso in cui non esista corrispondenza tra l'importo ordinato e quello consuntivato, devono essere apportate le necessarie modifiche sul programma informatico (nel caso di importi inferiori a quelli presenti nell'ordine) ovvero attraverso la predisposizione di ulteriori ordini (o integrazione di questi a mezzo di ulteriori ordini o inserimento di nuove linee d'ordine) da collegare alla relativa segnalazione all'impresa (nel caso di importi superiori a quelli presenti nell'ordine).

L'attività comporta il richiamo, dal programma informatico, di ogni singolo ordine al fine di controllare il tipo di lavoro commissionato, l'importo previsto nell'ordine e la corrispondenza con l'importo consuntivato.

Input	elenco degli interventi effettuati e/o conclusi nel trimestre predisposto dalla ditta
Output	elenco degli interventi verificato ev. modifica delle imputazioni nel pgm informatico

ev. ordini integrativi

6.3.9 Avanzamento lavori

Lo stato di avanzamento dei lavori viene predisposto nel rispetto delle clausole previste dai capitolati speciali d'appalto dei singoli lavori o direttamente a fine lavori per opere in economia con pagamento in unica soluzione.

Lo stato di avanzamento dei lavori compresi negli appalti di zona, deve essere predisposto trimestralmente per zona/sottozona di competenza, e si riferisce a tutti gli interventi svolti nel trimestre precedente o secondo quanto previsto dai capitolati di appalto (per gli appalti non di zona). Ad ogni stato di avanzamento lavori deve essere predisposta da parte della DL la seguente documentazione:

- libretto delle misure (firmato dalla ditta, dalla DL e dal dirigente del Servizio) per ogni stato di avanzamento, da passare al Servizio Finanziario
- registro di contabilità (firmato dalla ditta, dalla DL e dal dirigente del Servizio) da passare al Servizio Finanziario
- stato di avanzamento lavori (SAL) da passare al Servizio Finanziario
- certificato di pagamento (sottoscritto dalla DL e dal dirigente del Servizio) da passare al Servizio Finanziario.

Input	interventi di manutenzione
Output	SAL trimestrale
	certificato di pagamento
	registro di contabilità (aggiornato)
	libretto delle misure (aggiornato)

6.3.10 Consegna dei lavori (consuntivazione informatica degli OdL)

Questa fase si configura come fase di controllo della conformità dell'ordinato; il compito del tecnico è, quindi, quello di verificare il rispetto della correttezza degli importi esposti e dell'imputazione dell'IVA.

Le attività di contabilizzazione degli interventi prevedono una fase di cosiddetta consegna dei lavori che dev'essere effettuata ordine per ordine. L'attività è finalizzata all'imputazione dell'importo consuntivo di ogni singolo OdL, debitamente controllato, sull'appropriato impegno di spesa.

E' compito del personale amministrativo del Servizio Finanziario (Uffici Affari Finanziari e Ragioneria) effettuare le debite verifiche contabili rispetto alla corretta attribuzione dell'aliquota IVA nonché contattare le imprese affinché producano le fatture (una per ogni capitolo, aliquota IVA e sottozona) per l'importo complessivo verificato dai tecnici.

Se previsto dal capitolato d'appalto, a questo punto vengono predisposti da parte della DL anche il registro di contabilità ed il libretto delle misure che consentono, in modo sintetico e complessivo, di testimoniare delle attività di controllo tecnico effettuate per i vari interventi. Vengono prodotti gli elaborati complessivi (SAL) a supporto dello stato di avanzamento lavori relativi ad una determinata zona/sottozona.

Le attività tecnico-amministrative svolte sino a questo momento vengono prese in mano dal personale amministrativo del Servizio Finanziario al quale il tecnico consegna tutto il materiale cartaceo sin qui predisposto e/o controllato.

Le fatture emesse dalle imprese vengono recapitate al Servizio Finanziario che provvede alla loro registrazione. Tutto l'incartamento e le relative fatture vengono

nuovamente consegnate al tecnico perché effettui le fasi finali di riscontro e liquidazione.

Input	elenco degli interventi verificato dai tecnici registro di contabilità libretto delle misure SAL dei lavori relativi a ciascuna zona
Output	importi interventi verificati dal Servizio Finanziario richiesta fatturazione alle imprese e registrazione delle stesse

6.3.11 Riscontro dei lavori

E' compito del tecnico, in collaborazione con il personale amministrativo dei Servizi Patrimonio e Finanziario, procedere al riscontro dei lavori che consiste nel richiamare, dal programma informatico, il numero di registrazione della fattura e spuntare gli ordini da riscontrare compresi in quella fattura, eventualmente sulla base di un elenco cartaceo predisposto dal Servizio Finanziario stesso.

Input	OdL
Output	OdL completo di corrispondente nr. di fattura

6.3.12 Liquidazione dei lavori

Effettuato il riscontro di tutti i lavori, si procede con la predisposizione della liquidazione, che viene effettuata mediante l'apposizione su copia della fattura (l'originale è conservato presso il Servizio Finanziario) di un apposito timbro recante la dicitura di liquidazione.

La copia della fattura, vidimata con la controfirma del dirigente del Servizio Patrimonio e della DL, viene inoltrata al Servizio Finanziario insieme al certificato di pagamento e alla documentazione tecnica di contabilità lavori.

Un cenno a parte meritano alcune specificità contabili che possono rendere non immediatamente identificabili gli importi riscontrati rispetto a quelli liquidati; a questo proposito basti citare lo 0,5% dell'importo complessivo del contratto di appalto trattenuto dall'Istituto a titolo di eventuale indennizzo e svincolato solo al termine del triennio di appalto, in sede di liquidazione finale dei lavori.

Input	fatture
Output	certificato di pagamento e documentazione contabilità lavori fatture liquidate

6.3.13 Fine lavori

Per i lavori in economia di importi ridotti, non viene redatto verbale di ultimazione lavori.

La fase 6.3.9 "Avanzamento lavori", quando effettuata in occasione dell'ultima fase di avanzamento lavori, deve prevedere anche l'emissione:

- del verbale di ultimazione dei lavori (sottoscritto dalla ditta, dalla DL e dal dirigente del Servizio); il verbale viene redatto solo alla conclusione dell'appalto;
- della lettera di richiesta delle copie delle fatture quietanzate relative ai subappaltatori;
- della richiesta per via telematica del Documento Unico di Regolarità Contributiva (D.U.R.C.);
- della lettera di verifica del rispetto degli obblighi contributivi da inviare alla PAT;

- della relazione sul conto finale.

Input	interventi di manutenzione
Output	verbale di ultimazione lavori D.U.R.C. lettera di verifica degli obblighi contributivi dichiarazione sulla non cessione dei crediti (lavori di straordinaria manutenzione) dichiarazione relativa agli avvisi <i>ad opponendum</i> (lavori di straordinaria manutenzione) richiesta della copia delle fatture subappaltatori quietanzate relazione sul conto finale (DL)

6.3.14 Collaudo tecnico-amministrativo dei lavori/emissione del certificato di regolare esecuzione

Il collaudo tecnico-amministrativo viene eseguito qualora previsto dalle norme vigenti. Il collaudo viene effettuato procedendo alla verifica a campione dei lavori effettuati attraverso dei controlli visivi e/o strumentali e della contabilità relativa.

Il collaudo è effettuato direttamente dalla DL che lo testimonia con il certificato di regolare esecuzione (solo per importi inferiori a 1.000.000 Euro) – mentre per tutti gli altri interventi compresi nell'appalto vengono effettuati dei collaudi in corso d'opera e viene predisposto un collaudo definitivo da parte di un tecnico abilitato esterno all'Istituto (dipendente pubblico in servizio o in quiescenza – L.P. 26/93) in coincidenza con l'ultimazione dei lavori effettuati nel periodo contrattuale. Il certificato viene controfirmato dal dirigente del Servizio.

Per gli appalti di zona pluriennali, una volta all'anno e per i lavori sin qui conclusi, la DL predispone la relazione di accompagnamento al conto annuale.

Il collaudo parziale (condotto secondo criteri di controllo tecnico-contabili) degli interventi realizzati da ciascuna ditta appaltatrice, viene effettuato ogni anno (ogni 4 trimestri) da un professionista esterno all'Istituto (collaudatore) scelto tra una rosa di tecnici abilitati (dipendenti pubblici in servizio o in quiescenza – L.P. 26/93) secondo criteri di rotazione temporale e di indipendenza dalle imprese. Alla fine di tutti i lavori previsti dal contratto pluriennale, viene effettuato il collaudo definitivo delle opere oggetto del contratto d'appalto pluriennale stesso.

Il collaudatore, ritira tutta la documentazione prodotta nei 4 trimestri di competenza dal tecnico, definisce autonomamente i criteri di controllo da adottare per i lavori da collaudare, stabilisce un calendario di incontri che avverranno presso i siti dove si sono realizzati gli interventi con l'impresa, il tecnico di zona e l'utente (se necessario). Conclusi i sopralluoghi di collaudo, è compito del collaudatore predisporre una relazione di collaudo tecnico-amministrativo che verrà consegnata all'Istituto e conservata con tutto l'incartamento relativo agli interventi effettuati.

Alla data non sono mai stati rilasciati collaudi non positivi, ma all'interno di una sessione di collaudo possono essere emessi degli ordini di servizio (OdS), anche verbali, che esprimono la necessità di correggere interventi già fatti.

A presentazione del collaudo tecnico-amministrativo, il dirigente del Servizio emette la determinazione di approvazione del collaudo con lo svincolo delle trattenute.

Input	documentazione interventi
Output	certificato di regolare esecuzione (DL) o

relazione di collaudo tecnico-amministrativo parziale annuale o finale (collaudatore)
OdS (eventuali)
relazione di accompagnamento al conto annuale
determinazione di approvazione del collaudo e svincolo trattenute

6.3.15 Gestione delle non conformità

Le non conformità vengono gestite secondo quanto previsto dalla procedura PR 8.3_01 “Gestione delle non conformità e dei reclami”.

In particolare, nel caso in cui si riscontrassero delle non conformità durante o alla fine degli interventi:

- vengono rilevate in contraddittorio verbale dal tecnico all'impresa e l'azione è concordata direttamente (compreso il rifacimento dei lavori);
- possono essere emessi degli OdS (ad es.: nel caso in cui il tecnico capisse che la ditta potrebbe non rispettare i tempi previsti per l'effettuazione dei lavori, l'OdS può intimarne l'avvio o la prosecuzione preannunciando l'applicazione di sanzioni). Un OdS, in questo caso, è sicuramente da considerarsi una non conformità. L'emissione degli OdS risulta, comunque, piuttosto infrequente.

Input OdS, note a collaudi non positivi, ecc.
Output segnalazione di non conformità (MD 004 o OdS)

6.3.16 Identificazione del reclamo/sollecito

La gestione dei reclami e dei solleciti viene gestita secondo quanto previsto dalla procedura PR 8.3_01 “Gestione delle non conformità e dei reclami” attraverso l'utilizzo del modulo MD 005 “Reclamo”.

In particolare, però, si ritiene di derogare alla identificazione dei reclami/solleciti qualora pervengano ripetute segnalazioni da parte di uno o più utenti, relativi ad interventi per i quali:

- sia già stata avviata la procedura di segnalazione alla ditta e/o un ordine e/o si rientri nei tempi previsti per l'esecuzione dei lavori rapportati alla natura degli stessi a prescindere dalla modalità di affidamento;
- la natura, l'entità, l'importanza e/o complessità dei lavori richieda programmazione, analisi, ricerche, progettazioni o finanziamenti speciali per i quali sia già stata data una comunicazione scritta da parte dell'istituto in merito;
- sia già stata data risposta scritta nella quale si motiva il diniego della richiesta.

Tutte queste chiamate si ritengono soddisfatte con un'adeguata risposta del ricevente la chiamata, purché competente per farlo.

Input solleciti, reclami
Output reclamo (MD 005)

6.3.17 Archiviazione delle pratiche

Per ogni zona/sottozona e per i documenti relativi al contratto ed alla rendicontazione da parte delle ditte, sono previste due modalità di archiviazione – informatica e cartacea – strutturate in modo analogo per ciascun tecnico referente.

6.3.17.1 Archiviazione cartacea

Sono predisposte due cartelle per ogni tecnico referente.

La prima contiene:

- la copia del contratto d'appalto e del capitolato speciale d'appalto

- l'elenco dei fabbricati relativi alla zona
- l'elenco prezzi contrattuale
- l'incarico relativo alla DL
- il parere tecnico-amministrativo
- il verbale di consegna lavori
- i provvedimenti di assegnazione del budget
- delibere, determine, ecc.

La seconda contiene la raccolta dei rapportini relativi alla zona/sottozona di competenza suddivisa per tipologia di rendiconto; in pratica la raccolta dei moduli MD 050 e 051 inviati periodicamente dalle ditte.

I moduli MD 052 e/o gli eventuali preventivi analitici, sono archiviati da ciascun tecnico, insieme alla copia cartacea dell'ordine ed al POS (ove presente).

Le precedenti regole di archiviazione possono essere declinate secondo modalità diverse – tipicamente meno rigorose – per tutti i lavori in economia di importo non rilevante.

6.3.17.2 Archiviazione informatica

Ogni tecnico ha a disposizione una struttura per l'archiviazione informatica della modulistica e degli archivi generali, che prevede le seguenti directory:

- Lotto Sxxx_yy
 - o Lavori Finiti yy
 - o Raccolta Rapportini Ditta yy
 - MD050_yy
 - MD051_yy

(dove xxx si riferisce al numero di lotto previsto dall'appalto e yy il codice della zona/sottozona di riferimento).

Nella directory *Lavori Finiti yy* viene archiviato un unico file (Lavori Finiti_aaaa) per ciascun anno di riferimento che raccoglie le evidenze di tutti i lavori commissionati e finiti. Il file viene costruito in corso d'anno spostandovi tutti i righe corrispondenti ai lavori finiti indicati periodicamente dalle ditte nel modulo MD 050 (100% stato avanzamento lavori).

Nelle directory *MD050_yy*, *MD051_yy* vengono archiviati tutti i file inviati dalle ditte e rinominati rispettivamente per anno e periodo di riferimento (ad es.: MD050-05-01-02 per il rendiconto generale relativo alla seconda quindicina del mese di gennaio 2005).

Al contrario, tutta la documentazione correlata alla rendicontazione contabile dei lavori viene archiviata da ciascun tecnico in archivi cartacei che, di norma, raccolgono tutta la documentazione contabile trimestrale (registro di contabilità, libretto delle misure, copia delle liquidazioni, ecc.).

In generale, la documentazione cartacea di questo tipo viene raccolta secondo un criterio di archiviazione che consente di individuare:

- l'edificio
- il Comune
- il Comprensorio

Molti dati sono anche riportati negli archivi informatici previsti dal programma in dotazione al Servizio.

7. Monitoraggio e misurazione del processo

Per questo processo sono previsti degli indicatori di misura per i quali si rimanda alla PR 8.4_01 "Analisi e rendicontazione degli indicatori di servizio/processo".


Gestione manutenzioni impianti termici e di elevazione

Indice

- 1 Scopo e campo di applicazione
- 2 Abbreviazioni
- 3 Riferimenti
- 4 Responsabilità
- 5 Input e output del processo
- 6 Modalità operative
 - 6.1 Generalità
 - 6.1.1 Piano di manutenzione e relazione sullo stato degli impianti
 - 6.2 Attività di gestione degli interventi di manutenzione ordinaria, straordinaria ed a carico utenti
 - 6.2.1 Generalità
 - 6.2.2 Segnalazioni degli utenti all'Impresa
 - 6.2.3 Segnalazioni degli utenti all'Istituto
 - 6.2.4 Effettuazione dell'intervento di manutenzione agli impianti
 - 6.2.5 Documenti previsti dalla normativa vigente per gli impianti di riscaldamento e di elevazione
 - 6.2.6 Controllo dei servizi e dei lavori
 - 6.2.7 Contabilizzazione degli interventi
 - 6.2.8 Gestione delle non conformità
 - 6.2.9 Identificazione del reclamo/sollecito
 - 6.2.10 Archiviazione delle pratiche
 - 6.2.10.1 Archiviazione cartacea
 - 6.2.10.2 Archiviazione informatica
- 7 Monitoraggio e misurazione del processo

Matrice delle revisioni

Rev.	Data	Modifiche						
00	03/11/2005	Nuova emissione del documento						
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 33%;">Emissione</th> <th style="width: 33%;">Verifica (RdQ)</th> <th style="width: 33%;">Approvazione</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">ing. Claudio Zini</td> <td style="text-align: center;">B. Loi</td> <td style="text-align: center;">ing. Giulio Giacomelli</td> </tr> </tbody> </table>			Emissione	Verifica (RdQ)	Approvazione	ing. Claudio Zini	B. Loi	ing. Giulio Giacomelli
Emissione	Verifica (RdQ)	Approvazione						
ing. Claudio Zini	B. Loi	ing. Giulio Giacomelli						

 ITEA ISTITUTO TRENINO EDILIZIA ABITATIVA	GESTIONE MANUTENZIONI IMPIANTI TERMICI E DI ELEVAZIONE	PR 7.5_08_00	<i>pag.</i> 2 di 14
---	--	-----------------	------------------------

1. Scopo e campo di applicazione

Scopo della presente procedura è quello di definire le modalità di gestione, controllo e monitoraggio delle attività relative ai servizi ed agli interventi di manutenzione effettuati sugli impianti termici e di elevazione, al fine di garantire che le operazioni vengano svolte nel rispetto dei vincoli contrattuali e normativi.

La procedura trova applicazione presso il Servizio Patrimonio dell'Istituto ed in particolare riguarda l'ufficio Gestioni Tecniche.

2. Abbreviazioni

CdA	Consiglio di Amministrazione
DL	Direzione Lavori
OdS	Ordine di Servizio
AQ	Assicurazione Qualità

3. Riferimenti

Documenti del SGQ

PR 7.6_01 "Gestione degli strumenti di misurazione e controllo"

PR 7.5_07 "Gestione manutenzioni"

PR 8.3_01 "Gestione delle non conformità e dei reclami"

MD 053 "Rapportino di segnalazione per prestazioni escluse dal contratto"

MD 054 "Elenco periodico interventi" per lavori su singolo impianto eccedenti l'importo di 5.000,00 €

MD 004 "Rapporto di non conformità"

MD 005 "Reclamo"

"Registro controlli"

Norme e regolamenti

Regolamento delle Affittanze (delibera CdA nr. 616 dd. 16.12.1998 adottato con delibera della Giunta Provinciale nr. 1404 dd. 05.03.1999)

Guida alla manutenzione (ed. novembre 2002)

L.P. 13.11.1992, n. 21 e ss.mm. "Disciplina degli interventi provinciali in materia di edilizia abitativa"

D.G.P. n. 3998/93 e seguenti "Disposizioni attuative della L.P. 13.11.1992, n. 21"

L.P. 30.11.1992, n. 23 e ss.mm. "Principi per la democratizzazione, la semplificazione e la partecipazione all'azione amministrativa provinciale e norme in materia di procedimento amministrativo"

D. Lgs. 30.06.2003 n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali"

L.P. 10.09.1993, n. 26 "Norme in materia di lavori pubblici di interesse provinciale e per la trasparenza negli appalti"

D. Lgs. 14.08.1996 n. 494 "Attuazione della direttiva 92/57/CEE concernente le prescrizioni minime di sicurezza e di salute da attuare nei cantieri temporanei o mobili" e ss.mm.

Legge Merloni n° 109 /1994;

Regolamento di attuazione D.P.R. n° 554/1999;

Decreto Legislativo n° 157 del 17/03/1995: attuazione della Direttiva 92/50/CEE in materia di appalti pubblici di servizi;

Legge del 09.01.1991 n. 10 "Norme per l'attuazione del Piano energetico nazionale in materia di uso razionale dell'energia, di risparmio energetico e di sviluppo delle fonti rinnovabili di energia"

D.P.R. 412/93 "Regolamento recante norme per la progettazione, l'installazione, l'esercizio e la manutenzione degli impianti termici degli edifici, ai fini del contenimento dei consumi di energia, in attuazione dell'art. 4 c. 4 della Legge n. 10 del 09.01.1991"

D.P.R. 21.12.1999 n. 551 "Regolamento recante modifiche al D.P.R. 26.08.1993 n. 412 in materia di progettazione, installazione, esercizio e manutenzione degli impianti termici degli edifici, ai fini del contenimento dei consumi di energia"

Legge n. 46 del 05.03.1990 "Norme per la sicurezza degli impianti"

D.P.R. 447 del 06.12.1991 “Regolamento di attuazione della Legge 46/90 in materia di sicurezza degli impianti”

D.P.R. del 30.04.1999 n. 162 “Regolamento recante norme per l’attuazione della direttiva 95/16/CE sugli ascensori e di semplificazione dei procedimenti per la concessione del nulla osta per ascensori e montacarichi, nonché della relativa licenza di esercizio”

Altri documenti

Capitolati Speciali d’Appalto recepiti nei Contratti d’Appalto stipulati con le ditte ed in vigore alla data

4. Responsabilità

Nel prospetto seguente, per ogni fase individuata e descritta successivamente, si propone il relativo responsabile di fase.

S’intenda con ciò chi detiene la responsabilità del buon funzionamento delle attività previste dalla fase ancorché queste possano, per alcune parti, essere condotte anche da altre figure professionali.

A queste responsabilità devono essere aggiunte:

- la responsabilità del procedimento in capo al dirigente del Servizio Patrimonio;
- la responsabilità dell’intero processo di gestione dei servizi e della manutenzione degli impianti termici e di elevazione in capo al dirigente del Servizio Patrimonio.

Fase del processo		DL ^(*)	Dirigente	Direttore	Ditta	Collaudatore	Funz. amm.vo
6.1.1	Piano di manutenzione e relazione sullo stato degli impianti		x	x	x		
6.2.2	Segnalazioni degli utenti all’Impresa				x		
6.2.3	Segnalazioni degli utenti all’Istituto	cfr. quanto in PR 7.5_07 “Gestione manutenzioni”.					
6.2.4	Effettuazione dell’intervento di manutenzione agli impianti				x		
6.2.6	Controllo dei servizi e dei lavori	x		x			
6.2.8	Gestione delle non conformità (rilevazione)	x	x	x		x	x
6.2.9	Identificazione del reclamo/sollecito (rilevazione)	x	x	x			x
6.2.10	Archiviazione delle pratiche	x					

^(*) con DL si deve intendere qualunque funzionario incaricato (tecnico di zona, tecnico impianti, ecc.)

5. Input ed output del processo

Data la discreta articolazione del processo descritto nella presente procedura, gli input e gli output del processo vengono elencati a seguire la descrizione di ogni fase significativa. Per comodità, comunque, vengono elencati nella tabella riportata di seguito, solo gli output che sono da considerarsi registrazioni di qualità.

Output	Emesso da	Distribuito	Tempo di conservazione	R.Q.
MD 053 “Rapportino segnalazione relativo a prestazioni escluse dal contratto”	ditta appaltatrice	DL	dieci anni dalla fine del contratto	✓

Output	Emesso da	Distribuito	Tempo di conservazione	R.Q.
MD 054 "Elenco periodico interventi" per lavori su singolo impianto eccedenti l'importo di 5.000,00 €	ditta appaltatrice	DL	dieci anni dalla fine del contratto	✓
Registro controlli	tecnico ITEA	Direttore dell'Ufficio	dieci anni dalla fine del contratto	✓
MD 004 "Rapporto di non conformità" (compilato)	dipendente ITEA/ Dirigente di Servizio	AQ	cinque anni	✓
MD 005 "Reclamo" (compilato)	utente/funziario ITEA	AQ	cinque anni	✓

6. Modalità operative

La qualità dei servizi percepita dagli utenti è fortemente dipendente dalle modalità con le quali questi vengono erogati. In quest'ottica occorre garantire che le richieste dell'utenza vengano analizzate e ricevano, comunque, una risposta che le soddisfino nei tempi e nei modi definiti. Inoltre, devono essere previste modalità per la formalizzazione degli elementi recepiti nei contatti con gli utenti ai fini del miglioramento dei servizi stessi.

I servizi di manutenzione agli impianti, quindi, comprendono il complesso delle attività destinate a fornire risposte all'utenza in relazione alle richieste di comfort e sicurezza, implicite ed esplicite, formulate. Tali attività riguardano:

- la pianificazione delle attività di manutenzione ordinaria, straordinaria e di miglioria degli impianti programmabili secondo criteri di priorità e sinergizzazione, sia programmatica che economica, degli interventi;
- l'acquisizione delle richieste degli utenti, attraverso la registrazione dei principali parametri relativi alla descrizione del problema;
- l'analisi del problema, che permette di assegnare la priorità alle richieste e/o di stabilire, in base alla tipologia della richiesta, la competenza/non competenza sul tema;
- l'individuazione delle modalità più adatte per la risoluzione del problema ed evasione della richiesta;
- il controllo realizzativo ed economico degli interventi effettuati.

Le attività descritte in seguito insistono, alla data, su un insieme di circa 600 impianti termici centralizzati e circa 530 impianti di elevazione.

6.1 Generalità

Per una migliore comprensione delle attività sotto descritte è utile tenere presenti alcuni assunti terminologici ed organizzativi che caratterizzano le attività svolte dall'Istituto nell'ambito della manutenzione degli impianti installati presso il patrimonio immobiliare in gestione.

Innanzitutto sono da riassumere le principali specificità contrattuali che, per loro natura, caratterizzano le attività di gestione e di controllo degli interventi sia da parte della ditta appaltatrice che da parte dei tecnici dell'Istituto.

Le attività di manutenzione sugli impianti, sia per la loro numerosità che per la loro specificità, sono affidate alle ditte sulla base di appalti pluriennali integrati di servizi e lavori. Si distinguono, pertanto, le attività manutentive inerenti il servizio energia ed il servizio ascensori. In entrambi i casi le attività manutentive comprendono tutti gli interventi necessari a mantenere o ripristinare il corretto funzionamento degli impianti; si individuano, quindi, interventi di:

1. **manutenzione preventiva**, riguardanti l'esecuzione delle operazioni previste nei libretti d'uso e manutenzione degli impianti che possono essere effettuate in loco con strumenti ed attrezzature a corredo degli apparecchi e che comportano l'utilizzo di attrezzature e materiali di consumo ed uso corrente;
2. **manutenzione correttiva o "a guasto"**, consistenti in tutti gli interventi eseguiti in seguito alla rilevazione di un'avaria e volti a ricondurre il funzionamento dell'impianto a quello richiesto mediante riparazioni, ricambi di parti, revisione o sostituzione di apparecchi o componenti dell'impianto;
3. **manutenzione straordinaria**, consistenti in lavori quali l'installazione di sistemi di contabilizzazione, di riqualificazione tecnologica di centrali termiche, di sistemi di supervisione di impianti termici, ecc.

Più specificatamente, per l'appalto del servizio ascensori è prevista a carico della ditta la completa manutenzione degli impianti con la sola esclusione dei danni causati da cattivo uso, manomissione, forza maggiore, adeguamenti normativi, sostituzione di rivestimenti delle cabine, miglioramenti degli impianti, installazione di nuovi impianti.

A questo distinguo, dev'essere inoltre aggiunto un chiarimento circa la differenza di gestione che attiene agli interventi compresi nei contratti integrati di lavori e servizi rispetto a quelli che non lo sono:

- a) la quasi totalità degli interventi riferibili ai contratti integrati di lavori e servizi, prevedono la normale gestione degli impianti e gli interventi a *forfait* per i quali non viene emesso alcun ordine di lavoro né atto di cottimo (tipicamente manutenzioni preventive, ordinarie e straordinarie ed interventi "a guasto");
- b) per tutti i lavori di manutenzione sugli impianti del patrimonio immobiliare di proprietà o affidato in gestione all'ITEA non ricompresi nei contratti integrati di lavori e servizi (tipicamente manutenzioni straordinarie sia preventive che correttive), si procede all'affidamento tramite:
 - appalti in economia con atto di cottimo ai sensi dell'art. 52 della L.P. 26/93;
 - ordini di lavoro alle ditte aggiudicatrici degli appalti integrati di servizi e lavori.


In linea generale, quest'ultima tipologia di lavori viene gestita secondo quanto già descritto in PR 7.5_07 "Gestione manutenzioni".

Non è applicabile, di contro, alle suddette categorie un predeterminato livello di priorità in quanto, per tutte le categorie, è necessario procedere ad una valutazione puntuale delle necessità (anche sulla base di ulteriori criteri da ricondursi a: messa in sicurezza degli impianti e degli immobili, disponibilità economica, necessità di accordi con altri proprietari, ecc.). Questa discrezionalità rimane, per i lavori compresi nei contratti integrati di lavori e servizi, nella responsabilità della ditta appaltatrice mentre è prerogativa dell'Istituto per i lavori non compresi nel *forfait* dei contratti integrati (lavori di cui al pt. b) del capoverso precedente).

Per quanto riguarda, invece, i servizi associati alle attività manutentive, entrambi i contratti prevedono l'obbligo, da parte delle ditte appaltatrici, di approntare dei sistemi informatici, consultabili anche dai tecnici dell'Istituto, soprattutto funzionali a gestire:

- l'anagrafica degli impianti;
- la schedatura delle lavorazioni;
- l'archivio storico delle grandezze e/o dei dati caratteristici della gestione di ciascun impianto;
- la gestione delle segnalazioni provenienti dagli utenti con evidenza degli interventi effettuati;
- la contabilità degli interventi di manutenzione correttiva (per il servizio Energia).

Inoltre, le ditte appaltatrici sono tenute a predisporre un centro operativo dotato di operatori per il ricevimento via telefonica, telefax o posta elettronica delle segnalazioni di guasti e disservizi e

 ITEA ISTITUTO TRENINO EDILIZIA ABITATIVA	GESTIONE MANUTENZIONI IMPIANTI TERMICI E DI ELEVAZIONE	PR 7.5_08_00	<i>pag.</i> 6 di 14
---	--	-----------------	------------------------

di organizzare il servizio in modo tale da garantire la reperibilità immediata in grado di far fronte alle anomalie che tutti i servizi e/o impianti oggetto dell'appalto integrato possono presentare.

Le segnalazioni degli utenti, prevalentemente telefoniche, sono indirizzate direttamente al centro operativo della ditta appaltatrice che, per contratto, ha il compito di accoglierle, registrarle ed evaderle nel rispetto dei vincoli di legge e delle prescrizioni contenute nel capitolato speciale d'appalto.

Questo tipo di organizzazione, fa sì che i centri operativi delle ditte appaltatrici gestiscano la quasi totalità delle segnalazioni riguardanti gli impianti di riscaldamento e di elevazione.

I programmi che, ad oggi, costituiscono il "Sistema informativo" predisposto e messo a disposizione dalle ditte appaltatrici sono i seguenti:

per il Servizio Energia:

- NPLAN si configura come il programma generale che permette di gestire l'anagrafica degli impianti;
- COSTER S.W.C. 701 per la gestione remota degli impianti di riscaldamento da parte della ditta e che consente il collegamento in telecontrollo da parte dei tecnici dell'Istituto;
- SOL SERVIZI per l'interrogazione, la gestione e l'archiviazione delle chiamate e dei relativi interventi;

per il Servizio Ascensori:

- AZI WIN per la gestione complessiva del Sistema Informativo (segnalazioni degli utenti, anagrafica degli impianti, tracciatura degli interventi, prescrizioni degli Enti preposti al controllo della sicurezza, ecc.).

Per entrambi i contratti la contabilità lavori viene elaborata, ove necessario, con i seguenti programmi:

- PRIMUS;
- ASCOT WEB che consente anche di gestire le segnalazioni pervenute all'Istituto, generare segnalazioni ed ordini/atti di cottimo alle imprese (si veda al proposito quanto descritto in PR 7.5_07 "Gestione manutenzioni").

Gli elenchi degli impianti che risultano in gestione a ciascuna ditta appaltatrice nel momento in cui il contratto integrato di lavori e servizi prende avvio, vengono via via integrati con le consegne di nuovi impianti in occasione del rilascio o dell'acquisto di nuovi fabbricati.

Infatti, il Servizio Patrimonio, in occasione della consegna di un nuovo fabbricato, provvede al passaggio formale della gestione degli impianti termici e di elevazione alle ditte aggiudicatarie degli appalti integrati a seguito di un sopralluogo in contraddittorio tra il personale incaricato dell'Istituto, delle ditte appaltatrici dei servizi, degli installatori degli impianti e della ditta costruttrice/venditrice.

Tutte le attività inerenti:

- la programmazione di manutenzione quinquennale;
- la predisposizione della documentazione di gara alla quale si aggiungono:
 - l'elenco di eventuali apparecchiature da installare;
 - l'elenco degli edifici oggetto del servizio;
 - la pianta del territorio oggetto del servizio;
 - l'elenco degli edifici oggetto di riqualificazione tecnologica ed adeguamento normativo;
 - schema di offerta;
- l'espletamento del procedimento di gara;
- l'individuazione della DL;

vengono effettuate, secondo le dovute specificità ed adattamenti, come descritto nei paragrafi da 6.2 a 6.2.4 in PR 7.5_07 “Gestione manutenzioni” con l’eccezione della predisposizione del piano generale triennale.

6.1.1 Piano di manutenzione e relazione sullo stato degli impianti

La ditta appaltatrice è tenuta a presentare, per contratto, un piano di manutenzione che verrà aggiornato alla scadenza di ogni anno termico ed, annualmente, una relazione sullo stato degli impianti.

Da tali elaborati vengono desunti i dati necessari per la previsione/programmazione degli interventi di manutenzione straordinaria, ordinaria, ed a carico utenti e per la redazione dei relativi programmi.

In analogia a quanto previsto dalla procedura PR 7.5_07 “Gestione manutenzioni” al par. 6.2.1, la considerazione dei dati consente di predisporre:

- il bilancio annuale di previsione che contiene lo stanziamento annuale (impegno e pagamento)
- le determine d’impegno riguardanti tutti gli interventi previsti nell’anno (ordinari, straordinari per lettera ed a carico utenti)
- per quanto riguarda le opere in economia, le perizie programmatiche di manutenzione straordinaria predisposta dal dirigente del Servizio Patrimonio con l’utilizzo dei fondi disponibili a bilancio per le attività del Servizio.

Input	relazione sullo stato degli impianti
	eventuali piani di manutenzione precedentemente redatti
Output	bilancio annuale di spesa
	determine di impegno
	perizie di manutenzione straordinaria ed a carico utenti


6.2 Attività di gestione degli interventi di manutenzione ordinaria, straordinaria ed a carico utenti

6.2.1 Generalità

Le attività sotto descritte sono effettuate su tutti gli immobili di proprietà ITEA ma anche sugli immobili affidati ad ITEA in gestione da parte di altri Enti e dei Comuni. In quest’ultimo caso lo stanziamento delle somme a bilancio per la manutenzione straordinaria è definito dal Comune proprietario, sulla base delle indicazioni fornitegli dal tecnico ITEA incaricato degli impianti e dal tecnico del Comune stesso. Per quanto riguarda l’Istituto esiste un apposito capitolo di bilancio dove, annualmente, vengono generati impegni diversi sia per tipologia di manutenzione che per Comune.

Non tutti gli impianti sono gestiti direttamente in appalto dalle ditte assuntrici dei servizi. La gestione e la manutenzione ordinaria degli impianti autonomi e di alcuni di quelli centralizzati, sono curate direttamente dagli utenti attraverso tecnici abilitati di loro fiducia. Interventi di manutenzione straordinaria o altri interventi, realizzati direttamente dall’Istituto, su questi impianti soggiacciono agli stessi criteri previsti per i lavori di manutenzione già descritti nella procedura PR 7.5_07 “Gestione manutenzioni”.

I requisiti del servizio che possono essere influenzati da richieste specifiche da parte degli utenti, riguardano il servizio di riscaldamento in quanto gli utenti possono stabilire orari di funzionamento personalizzati.

 ITEA ISTITUTO TRENINO EDILIZIA ABITATIVA	GESTIONE MANUTENZIONI IMPIANTI TERMICI E DI ELEVAZIONE	PR 7.5_08_00	pag. 8 di 14
---	---	-----------------	-----------------

La durata massima del funzionamento e la temperatura massima negli ambienti sono disciplinati dalla legge. Per evitare fenomeni di condensa, è stato contrattualmente imposto che, comunque, la temperatura minima degli ambienti non scenda mai al di sotto dei 16° C.

Di norma, l'orario di riscaldamento viene comunicato all'Istituto o alla ditta appaltatrice del Servizio Energia dal capocasa o dal referente incaricato dagli inquilini, previa indagine presso gli utenti dello stabile.

Per quanto concerne la produzione di acqua calda sanitaria, gli utenti possono richiedere orari personalizzati di funzionamento della pompa di ricircolo.

Input	richiesta del capocasa o referente
Output	impostazione e personalizzazione orari di riscaldamento e di produzione di acqua calda sanitaria

6.2.2 Segnalazioni degli utenti all'Impresa

La maggior parte delle segnalazioni viene indirizzata dagli utenti direttamente alle ditte appaltatrici. Queste, come già detto, sono tenute ad organizzare un adeguato servizio di accogliimento, gestione ed evasione delle chiamate che rispetti i criteri definiti dal capitolato speciale d'appalto.

Input	richiesta utente (verbale/scritta), controllo tecnico;
Output	registrazione nel programma informatico della richiesta o della difformità rilevata nel controllo tecnico (segnalazione all'Istituto).

6.2.3 Segnalazioni degli utenti all'Istituto

Gli utenti, benché siano informati circa la necessità di rivolgersi direttamente alla ditta appaltatrice del servizio, per velocizzare la presa in carico dell'intervento nonché per ottenere risposta in orari non d'ufficio, talvolta si rivolgono all'Istituto per esprimere le loro richieste.

Questo può succedere per svariati motivi ed è compito del tecnico che riceve la chiamata, valutare e trasmettere, a sua volta, la segnalazione alla ditta appaltatrice dopo averne valutata la pertinenza.


Nel caso in cui la richiesta fosse pertinente e dovesse comportare interventi da affidare ad altre ditte od alla ditta appaltatrice, per lavori non ricompresi nel *forfait* contrattuale, i tecnici eseguono le attività descritte nei paragrafi da 6.3.2 a 6.3.5 in PR 7.5_07 "Gestione manutenzioni".

6.2.4 Effettuazione dell'intervento di manutenzione agli impianti

Le ditte eseguono gli interventi di manutenzione sugli impianti sia in riferimento alle necessità e priorità d'intervento riscontrate dai tecnici manutentori o raccolte dal Centro Operativo sia tenendo conto del proprio piano di manutenzione. Queste ultime comprendono anche le segnalazioni trasmesse dall'Istituto all'Impresa.

Gli interventi di manutenzione sugli impianti si attuano in maniera leggermente differente per il Servizio Energia ed il Servizio Ascensori.

Per il Servizio Energia, gli interventi di manutenzione correttiva o a guasto sono compensati a *forfait* fino ad un importo di 5.000,00 Euro, quale franchigia per ciascun impianto nell'arco di tre anni. Fino a questo importo, la ditta è tenuta ed autorizzata ad

 ITEA ISTITUTO TRENINO EDILIZIA ABITATIVA	GESTIONE MANUTENZIONI IMPIANTI TERMICI E DI ELEVAZIONE	PR 7.5_08_00	<i>pag.</i> 9 di 14
---	--	-----------------	------------------------

eseguire direttamente gli interventi, oltre tale soglia gli interventi vengono compensati a misura.

Il riepilogo quantitativo ed economico degli interventi di manutenzione a guasto compresi nella franchigia suindicata, viene sistematicamente registrato ed aggiornato, impianto per impianto, sul sistema informatico, dalla ditta appaltatrice stessa mentre i tecnici dell'Istituto ne verificano periodicamente la regolarità contabile anche per monitorare i casi che superano i 5.000,00 Euro.

Per il Servizio Ascensori, tutti gli interventi di manutenzione previsti nel Capitolato Speciale d'Appalto sono compensati a *forfait*, mentre quelli esclusi e di miglioria sono compensati a misura.

Le manutenzioni comprese nel *forfait* di entrambi gli appalti integrati sono gestite direttamente dalla ditta secondo le prescrizioni contrattuali, attenendosi alle eventuali priorità e direttive specifiche che l'Istituto può stabilire per interventi urgenti, di natura complessa o particolarmente onerosi.

Qualora il guasto si verificasse in orari diversi da quelli d'ufficio o in giorni festivi, creando una situazione di somma urgenza od un possibile grave disservizio, la ditta contatterà il tecnico incaricato o, in alternativa, il direttore o il dirigente per concordare gli interventi da eseguire se si prevede che questi superino l'importo di 5.000,00 Euro. In quest'ultimo caso, infine, l'ordine di lavoro potrà essere redatto successivamente da parte del tecnico incaricato.

Tutte le informazioni relative agli interventi non compresi nel *forfait* sono trasmesse dalla ditta all'Istituto, utilizzando modalità mutate principalmente dagli obblighi espressi nei capitolati speciali d'appalto ed adattate alle esigenze di standardizzazione e di verifica dell'Istituto.


I moduli previsti sono due e sono funzionali a:

- riportare tutte le informazioni relative agli interventi causati da inconvenienti, rotture e guasti che attengano a prestazioni non comprese nel capitolato ed eventualmente chiamate dei VV.FF. relative agli impianti nel mese consuntivato (MD 053 "Rapportino di segnalazione per prestazioni escluse dal contratto"). Nel caso in cui, da un evento di questo tipo, l'Istituto dovesse provvedere all'emissione di ordini di lavoro, questi verranno ripresi nel modulo MD 054;
- riportare tutte le informazioni relative agli interventi iniziati, in corso e/o terminati nel mese consuntivato (MD 054 "Elenco periodico interventi"); ogni intervento aperto/ordinato dovrà essere aggiornato nel rendiconto mensile, anche per la percentuale relativa allo stato di avanzamento dei lavori, sino a quando non verrà effettivamente concluso; in quest'ultimo caso verrà indicata anche la data effettiva di fine lavori e verrà posto in stato **C** "chiuso";

Il modulo MD 053 deve pervenire all'Istituto entro le 48 ore successive la data/ora del sopralluogo.

Il modulo MD 054 deve pervenire all'Istituto il primo giorno lavorativo utile dopo il primo giorno di ciascun mese.

Input	richieste d'intervento raccolte dal Centro Operativo o rilevate direttamente dal tecnico manutentore
Output	ordine di lavoro intervento manutentivo trasmissione MD 053 e MD 054

	GESTIONE MANUTENZIONI IMPIANTI TERMICI E DI ELEVAZIONE	PR 7.5_08_00	pag. 10 di 14
---	---	-----------------	------------------

6.2.5 Documenti previsti dalla normativa vigente per gli impianti di riscaldamento e di elevazione

E' fatto obbligo alla ditta appaltatrice di conservare ed aggiornare il *libretto di centrale* disponibile presso ogni centrale termica. Esso riporta l'elenco delle apparecchiature installate, l'esito delle prove di combustione e la cronologia dei principali interventi effettuati.

Per gli impianti di elevazione, *il libretto d'impianto* andrà conservato nel locale macchine. Esso riporta le informazioni relative alle visite semestrali, alle verifiche biennali e le informazioni previste dalla normativa vigente.

Input	normativa vigente
Output	libretto di centrale o d'impianto

6.2.6 Controllo dei servizi e dei lavori

Il personale dell'Ufficio Gestioni Tecniche esegue i controlli in modo autonomo ma condiviso e coordinato. E' compito dei tecnici addetti verificare la conformità dei servizi e dei lavori alle prescrizioni contrattuali e controllare lo svolgimento di questi ultimi (anche in termini di fornitura di materiali ed apparecchiature) a mezzo di:

- sopralluoghi di verifica tecnica dei lavori per la valutazione della corretta esecuzione degli stessi;
- controlli sull'avanzamento e sulla contabilità dei lavori;
- aggiornamento del giornale lavori su supporto informatico (per i lavori di cui al pt. b) del par. 6.1);
- controlli sul corretto accoglimento, gestione ed evasione delle richieste degli utenti;
- ecc.


La gestione dei controlli e dei sopralluoghi da effettuare rimane nella sostanziale discrezionalità del tecnico che utilizza:

- la propria conoscenza della tipologia, natura e priorità dei lavori;
- le richieste degli utenti e/o di terzi;
- le risultanze dei sopralluoghi;
- le registrazioni riportate sui libretti di centrale e d'impianto;
- i contatti pressoché quotidiani con la ditta per concordare/verificare le necessità che emergono nel tempo e la rendicontazione periodica inviata mensilmente dalla stessa per controllare l'avanzamento dei lavori ordinati o avviati urgentemente nel periodo di riferimento;
- le informazioni disponibili sul "Sistema Informativo";
- le risultanze delle informazioni contenute nel programma gestionale interno (ASCOT e ASCOT WEB) (per i lavori di cui al pt. b) del par. 6.1).

Per l'effettuazione dei controlli, i tecnici incaricati provvedono a consultare a cadenza periodica i database messi a disposizione dalle ditte, allo scopo di individuare eventuali anomalie (date non congruenti, apparente mancato rispetto delle tempistiche, chiamate e interventi ripetuti, ...) sui quali procedere ad ulteriori approfondimenti.

Le indagini successive possono comprendere:

- l'incrocio dei dati riferibili a questi eventi e disponibili su altri supporti;
- le richieste di maggiori informazioni alla ditta appaltatrice;
- il sopralluogo presso l'impianto in questione;
- la verifica degli interventi effettuati anche presso gli utenti interessati;
- ecc.

 ITEA ISTITUTO TRENINO EDILIZIA ABITATIVA	GESTIONE MANUTENZIONI IMPIANTI TERMICI E DI ELEVAZIONE	PR 7.5_08_00	<i>pag.</i> 11 di 14
---	--	-----------------	-------------------------

Il risultato di quanto sopra viene riportato sul “Registro controlli” (impianti di riscaldamento o ascensori) corredato dalla data e dal nominativo del tecnico che ha effettuato il controllo.

Il “Registro controlli” dovrà riportare controlli effettuati sulle segnalazioni pervenute alla ditta e riferibili ad estrazioni mensili.

Quantitativamente i controlli minimi dovranno riferirsi alle seguenti percentuali:

- un numero di controlli pari al 2% del numero totale delle richieste pervenute dagli utenti e registrate sul “Sistema Informativo” dalle ditte (circa 3500 annue) al fine di verificare ed analizzare la gestione del servizio di accoglimento ed evasione delle richieste;
- un numero di controlli e/o sopralluoghi pari al 5% del numero totale degli impianti gestiti (circa 1100) al fine di verificare ed analizzare la gestione dei lavori di manutenzione.

Fanno eccezione i lavori di cui al pt. b) del par. 6.1 per i quali si applicano i controlli previsti al paragrafo 6.3.7 in PR 7.5_07 “Gestione manutenzioni”.

Input	entro 48h dall’arrivo della segnalazione alla ditta il modulo 053 mensilmente il rendiconto previsto dal modulo MD 054
Output	per gli interventi di manutenzione per gli interventi non rientranti nella franchigia: giornale dei lavori su supporto informatico registrazione di controlli e sopralluoghi sul “Registro controlli”

6.2.7 Contabilizzazione degli interventi

La contabilizzazione degli interventi di manutenzione all’interno dei contratti integrati di servizi e lavori ricompresi nel *forfait* viene effettuata nel rispetto delle clausole previste dai capitolati speciali d’appalto dei singoli lavori.

Per gli interventi non ricompresi nel *forfait* contrattuale, la contabilizzazione viene effettuata nel rispetto delle clausole previste dai documenti contrattuali relativi ai singoli lavori o direttamente a fine lavori per le opere in economia di importo contenuto.

Per questa tipologia di lavori, le attività di contabilizzazione e liquidazione dei lavori così come di collaudo tecnico-amministrativo dei lavori sono effettuate secondo le modalità descritte nei paragrafi da 6.3.8 a 6.3.14 in PR 7.5_07 “Gestione manutenzioni”.

6.2.8 Gestione delle non conformità

Le non conformità vengono gestite secondo quanto previsto dalla procedura PR 8.3_01 “Gestione delle non conformità e dei reclami”.

In particolare, nel caso in cui si riscontrassero delle non conformità durante o alla fine degli interventi:

- vengono rilevate in contraddittorio verbale dal tecnico all’impresa e l’azione è concordata direttamente (compreso il rifacimento dei lavori);

- possono essere emessi degli OdS (ad es.: nel caso in cui il tecnico capisse che la ditta potrebbe non rispettare i tempi previsti per l'effettuazione dei lavori, l'OdS può intimarne l'avvio o la prosecuzione preannunciando l'applicazione di sanzioni). Un OdS, in questo caso, è sicuramente da considerarsi una non conformità. L'emissione degli OdS risulta, comunque, piuttosto infrequente.

Input OdS, note a collaudi non positivi, ecc.
Output segnalazione di non conformità (MD 004 o OdS)

6.2.9 Identificazione del reclamo/sollecito

La gestione dei reclami e dei solleciti viene gestita secondo quanto previsto dalla procedura PR 8.3_01 "Gestione delle non conformità e dei reclami" attraverso l'utilizzo del modulo MD 005 "Reclamo".

In particolare, però, si ritiene di derogare alla identificazione dei reclami/solleciti qualora pervengano ripetute segnalazioni da parte di uno o più utenti, relativi ad interventi per i quali:

- sia già stata avviata la procedura di segnalazione alla ditta e/o un ordine e/o si rientri nei tempi previsti per l'esecuzione degli interventi e/o dei lavori rapportati alla natura degli stessi a prescindere dalla modalità di affidamento;
- la natura, l'entità, l'importanza e/o complessità dei lavori richieda programmazione, analisi, ricerche, progettazioni o finanziamenti speciali per i quali sia già stata data una comunicazione scritta da parte dell'istituto in merito;
- sia già stata data risposta scritta nella quale si motiva il diniego della richiesta;
- sia richiesta l'applicazione di orari di riscaldamento diversi da quelli decisi a maggioranza dagli occupanti dello stabile;
- sia richiesta l'accensione o lo spegnimento dell'impianto di riscaldamento in date diverse da quelle normativamente previste.


Tutte queste chiamate si ritengono soddisfatte con un'adeguata risposta del ricevente la chiamata, purché competente per farlo.

Input solleciti, reclami
Output Reclamo (MD 005)

6.2.10 Archiviazione delle pratiche

Presso l'Ufficio Gestioni Tecniche viene conservata copia della seguente documentazione inerente i contratti integrati di servizi e lavori:

- capitolato speciale d'appalto compresi i relativi allegati
- relazione tecnica
- parere tecnico-amministrativo
- bando di gara
- lettera di invito
- offerta prezzi
- contratto
- delibere e determinazioni
- polizze assicurative CAR
- piano di manutenzione
- piano di sicurezza
- elenco del personale impiegato e denuncia Enti previdenziali
- lettera di aggiudicazione
- incarico di Direzione Lavori
- nomina dei responsabili della ditta aggiudicataria

 ITEA ISTITUTO TRENINO EDILIZIA ABITATIVA	GESTIONE MANUTENZIONI IMPIANTI TERMICI E DI ELEVAZIONE	PR 7.5_08_00	<i>pag.</i> 13 di 14
---	---	-----------------	-------------------------

- quadro economico di spesa
- schede consegna impianti
- ecc.

Per i documenti di uso ricorrente relativi al contratto ed alla rendicontazione da parte delle ditte, sono previste due modalità di archiviazione – informatica e cartacea – strutturate in modo analogo per ciascun tecnico referente.

6.2.10.1 Archiviazione cartacea

Per ciascun contratto, sono predisposte cartelle per ogni tecnico referente contenenti:

- la copia del contratto d'appalto
- la copia del capitolato speciale d'appalto e dei suoi allegati
- l'elenco prezzi contrattuale
- l'incarico relativo alla DL
- i provvedimenti di assegnazione del budget
- la raccolta dei moduli MD053.

In generale, la documentazione cartacea di questo tipo viene raccolta secondo un criterio di archiviazione che consente di individuare:

- l'impianto
- l'edificio
- il Comune
- il Comprensorio.

Molti dati sono anche riportati negli archivi informatici previsti dai programmi in dotazione al Servizio.

6.2.10.2 Archiviazione informatica


I sistemi informatici messi a disposizione dell'Istituto dalle ditte appaltatrici, contengono dati relativi a:

- anagrafica degli impianti;
- schedatura delle lavorazioni;
- archivio storico delle grandezze e/o dati caratteristici della gestione di ciascun impianto;
- gestione delle segnalazioni provenienti dagli utenti con evidenza degli interventi effettuati;
- contabilità degli interventi di manutenzione correttiva per il Servizio Energia.

I tecnici addetti agli impianti accedono a tale sistema per estrarre i dati da elaborare successivamente sul "Registro controlli" dove, inoltre, vengono annotati controlli e sopralluoghi.

L'archiviazione elettronica dei documenti e delle informazioni inerenti i servizi gestiti e gli interventi effettuati, sia compresi che non, negli appalti integrati di servizi e lavori, è effettuata utilizzando strutture di directory condivise tra i tecnici dell'Ufficio Gestioni Tecniche e organizzate secondo i seguenti criteri di massima:

- una struttura per ogni servizio (ascensori ed energia)
- directory destinate a contenere le copie elettroniche dei documenti di appalto

	GESTIONE MANUTENZIONI IMPIANTI TERMICI E DI ELEVAZIONE	PR 7.5_08_00	<i>pag.</i> 14 di 14
---	---	-----------------	-------------------------

- directory per la conservazione dei file di controllo (“Registro controlli”)
- directory per la conservazione dei file relativi alla modulistica compilata, tipicamente i file relativi al modulo MD054 che raccoglie, anno per anno, le evidenze di tutti i lavori commissionati e finiti. Il file viene costruito progressivamente in corso d’anno spostandovi tutti i righe corrispondenti ai lavori finiti indicati periodicamente dalle ditte nel modulo stesso (100% stato di avanzamento lavori)
- ecc.

Alcuni criteri e modalità di archiviazione, sia del materiale cartaceo che di quello elettronico, possono, per i lavori a *forfait* non compresi nei contratti di appalto, essere mutuati da quelli già descritti al par. 6.3.17 in PR 7.5_07 “Gestione manutenzioni”.

7. Monitoraggio e misurazione del processo

Per questo processo sono previsti degli indicatori di misura per i quali si rimanda alla PR 8.4_01 “Analisi e rendicontazione degli indicatori di servizio/processo”.

Gestione delle forniture di beni e servizi

Indice

- 1 Scopo e campo di applicazione
- 2 Abbreviazioni
- 3 Riferimenti
- 4 Responsabilità
- 5 Input e output del processo
- 6 Modalità operative
 - 6.1 Generalità
 - 6.2 Formulare la richiesta di fornitura
 - 6.2.1 Formulare la richiesta di fornitura di beni
 - 6.2.2 Formulare la richiesta di fornitura di servizi
 - 6.3 Approvare la richiesta di fornitura
 - 6.3.1 Approvare la richiesta di fornitura di beni
 - 6.3.2 Approvare la richiesta di fornitura di servizi
 - 6.4 Condurre la trattativa di acquisto
 - 6.4.1 Condurre la trattativa di acquisto di beni di modesta entità
 - 6.5 Predisporre l'ordine di acquisto
 - 6.6 Predisporre il contratto
 - 6.7 Approvare l'ordine di acquisto/il contratto
 - 6.8 Attivare la fornitura
 - 6.9 Approvare e pagare la fattura
 - 6.9.1 Pagamento imprese di manutenzione o costruzione
 - 6.10 Valutare la fornitura
 - 6.11 Qualificare il fornitore
 - 6.12 Valutare periodicamente il fornitore
 - 6.13 Aggiornare/modificare la lista dei fornitori qualificati
- 7 Monitoraggio e misurazione del processo

Matrice delle revisioni

Rev.	Data	Modifiche
00	17/05/2004	Nuova emissione del documento
01	01/12/2006	Modifiche conseguenti all'emissione del MD 039 "Scheda valutazione ditte appaltatrici di lavori di manutenzione" (modifiche segnate a margine destro del par. 6.12)

02	31/03/2008	<p>Trasformazione dell'Ente funzionale in ITEA S.p.A. - modifiche conseguenti il nuovo assetto istituzionale : aggiornamento par. 3 – “Norme e regolamenti”; modifiche relative alle deleghe relative alla approvazione dell'acquisto (decisioni dei dirigenti e verbali del Consiglio di Amministrazione – parr. 6.3.2 e 6.7). Modifica al par. 6.4 “Condurre la trattativa d'acquisto” per adeguamenti normativi (contributo da versarsi all'Autorità per la Vigilanza sui contratti pubblici); modifiche ai parr. 6.5 “Predisporre l'ordine di acquisto”, 6.9 “Approvare e pagare la fattura” e 6.9.1 “Pagamento imprese di manutenzione o costruzione” per adeguamenti normativi (D.U.R.C.); modifica ai parr. 6.9 e 6.9.1 a seguito dell'introduzione della nuova prassi di liquidazione (apposizione timbro su fattura). Tutte le modifiche segnate a margine destro.</p>	
Emissione		Verifica (RdQ)	Approvazione
dott. S. Franceschini		dott. S. Franceschini	dott. F. Gubert

1. Scopo e campo di applicazione

La procedura descrive l'articolazione delle attività connesse al processo di approvvigionamento dell'Istituto e si applica al ciclo degli approvvigionamenti di beni e servizi utilizzati sia nei processi di erogazione dei servizi agli utenti che per esigenze interne.

La procedura, pertanto, trova applicazione presso tutti i Servizi dell'Istituto.

2. Abbreviazioni

AGO Servizio Affari Generali e Organizzazione
CdA Consiglio di Amministrazione

3. Riferimenti

Documenti del SGQ

PR 8.3_01 "Gestione delle non conformità e dei reclami"

MD 033 "Lista fornitori accreditati"

MD 034 "Scheda valutazione fornitore"

MD 039 "Scheda valutazione ditte appaltatrici di lavori di manutenzione"

Altri documenti

Carta dei servizi ITEA

Norme e regolamenti

L.P. 13.11.1992, n. 21 e ss.mm. "Disciplina degli interventi provinciali in materia di edilizia abitativa"

D.G.P. n. 3998/93 e seguenti "Disposizioni attuative della L.P. 13.11.1992, n. 21"

L.P. 7.11.2005, n.15 e ss.mm. "Disposizioni in materia di politica provinciale della casa e modificazioni della legge provinciale 13 novembre 13 novembre 1992, n.21 (Disciplina degli interventi provinciali in materia di edilizia abitativa)."

D.P.P. 18 ottobre 2006 n. 18-71/LEG. Regolamento di esecuzione della legge provinciale 7 novembre 2005, n.15 "Disposizioni in materia di politica provinciale della casa e modificazioni della legge provinciale 13 novembre 13 novembre 1992, n.21 (Disciplina degli interventi provinciali in materia di edilizia abitativa)."

L.P. 19.07.1990, n. 23 e ss.mm. "Disciplina dell'attività contrattuale e dell'amministrazione dei beni della Provincia Autonoma di Trento" e Regolamento di attuazione approvato con D.P.G.P. 22.05.1991, n. 10-40/Leg.

L.P. 10.09.1993, n. 26 "Norme in materia di lavori pubblici di interesse provinciale e per la trasparenza negli appalti"

D.P.G n. 12-10/Leg. e seguenti "Regolamento di attuazione della L.P. 10.9.93, n. 26"

Deliberazione della Giunta Provinciale di data 4 agosto 2006 n. 1585 avente ad oggetto: "Trasformazione di ITEA, determinazione del capitale iniziale ed approvazione degli schemi di atto di trasformazione e statuto della costituenda Istituto trentino per l'edilizia abitativa – Società per Azioni - (ITEA S.p.A.), ai sensi dell'art. 7 della legge provinciale 7 novembre 2005, n. 15"

Verbale del Consiglio di Amministrazione di data 03.01.2007 e data 17.07.2007 di approvazione delle deleghe da attribuire ai Direttori Generali e ai Dirigenti

Decreto legislativo 12 aprile 2006, n. 163 "Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture in attuazione delle direttive 2004/17/CE e 2004/18/CE".

Legge 23 dicembre 2005, n. 266 art.1, commi 65 e 67 e deliberazioni in vigore alla data dell'Autorità per la Vigilanza sui contratti pubblici di lavori, servizi e forniture

D.P.R. 21.12.1999 n. 554 "Regolamento di attuazione della legge quadro in materia di lavori pubblici 11.02.1994 nr. 109 e ss. mm."

4. Responsabilità

E' responsabilità di tutti i dirigenti di Servizio che si avvalgono della fornitura di beni/servizi che hanno influenza sui servizi erogati dall'Istituto approvare le richieste di acquisto o adoperarsi per attivare l'iter

di approvazione presso la Dirigenza Generale o il CdA e provvedere alla predisposizione e gestione della lista dei fornitori accreditati.

E' responsabilità di tutti i funzionari/direttori/dirigenti competenti assolvere alle incombenze previste dalle attività relative alla trattativa di acquisto, all'attivazione della fornitura ed alle incombenze gestionali e contabili sottese alla fornitura.

5. Input ed output del processo

Input	Proveniente da
esigenze di fornitura interne/esterne (richiesta di acquisto/buono di prelievo)	richiedente
MD 033 "Lista fornitori accreditati"	dirigente responsabile
fatture da approvare	fornitore
MD 034 "Scheda valutazione fornitore"	destinatario fornitura
MD 039 "Scheda valutazione ditte appaltatrici di lavori di manutenzione"	destinatario fornitura

Output	Emesso da	Distribuito	Tempo di conservazione	R.Q.
buono d'ordine	Economo	fornitore	cinque anni	
fattura approvata	fornitore del bene/servizio	Servizio Finanziario	a termini di legge	
richiesta di offerta/bando di gara	Servizio competente	fornitore	a termini di legge	
documenti d'acquisto (in forma di ordine ovvero in forma di contratto/accordo quadro, ecc.)	Direttore Lavori/Ufficio competente	fornitore	a termini di legge	✓
MD 033 "Lista fornitori accreditati" (aggiornata)	Servizio competente	Servizio competente	cinque anni	✓
MD 004 "Rapporto di non conformità" (ev.)	Direttore Lavori/Ufficio competente	Dirigente competente/AQ	cinque anni	✓

6. Modalità operative

6.1 Generalità

I principi alla base delle attività di acquisto sotto descritte presuppongono:

- le medesime attività di predisposizione delle richieste di acquisto di tutte le forniture (salvo eccezioni);
- la possibile effettuazione delle istruttorie di acquisto da parte delle strutture direttamente interessate all'acquisto.

Ogni acquisto può essere ricondotto ad una delle seguenti categorie:

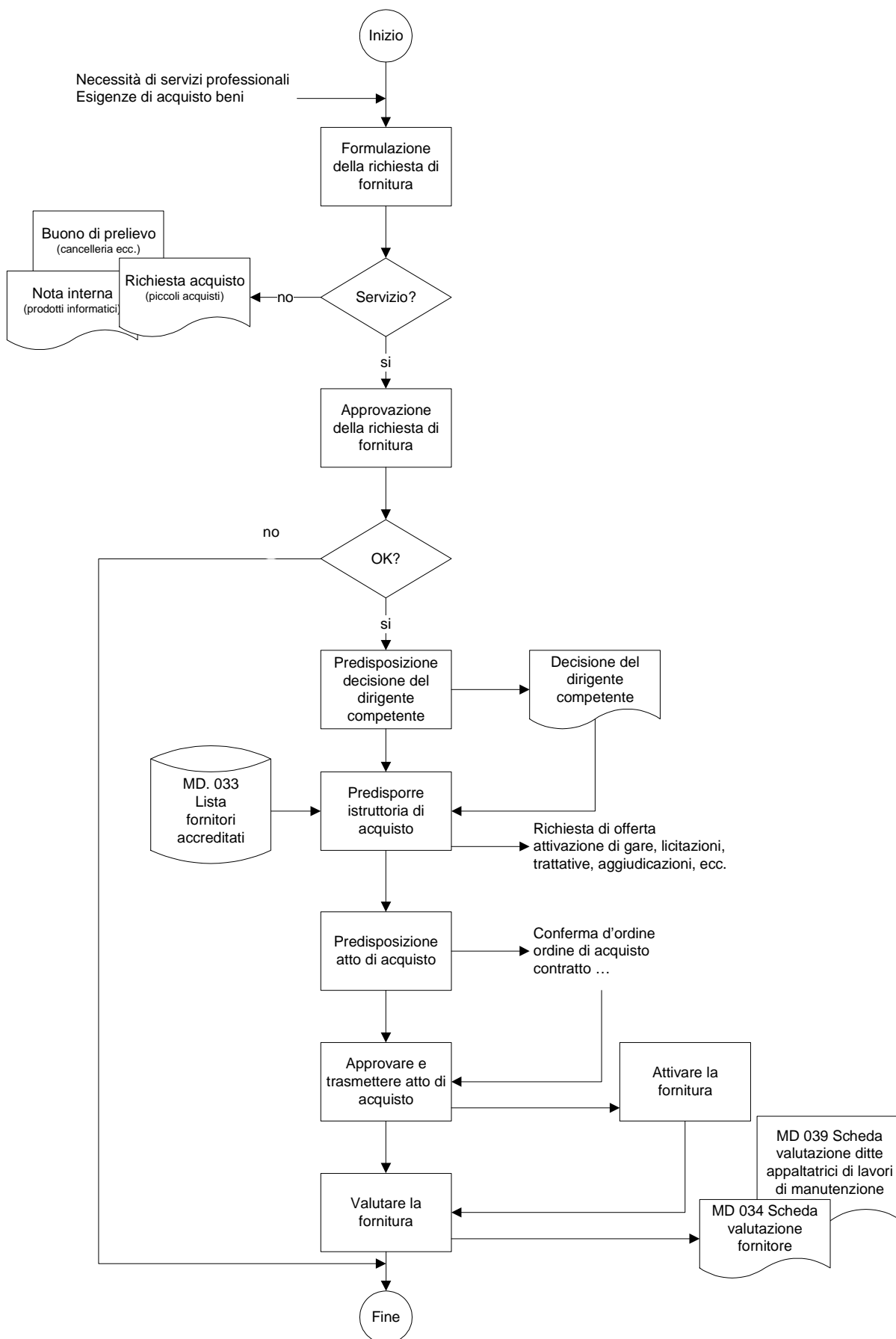
- servizi professionali (formazione, consulenze, collaborazioni coordinate e continuative, servizi per l'inquinato, ecc.)
- servizi di assistenza o manutenzione (appalti di manutenzione immobili, atti di cottimo per risanamento alloggi, ecc.)
- beni/impianti (beni di consumo, impianti infrastrutturali, mobili ed arredi, software, ecc.)

ovvero ad una combinazione di questi.

Per richiedenti sono da intendersi esclusivamente persone o strutture interne; i richiedenti non sempre coincidono con i destinatari del bene/servizio.

Per responsabili della trattativa di acquisto sono da intendersi tutti i funzionari/direttori/dirigenti che possono assolvere a questo incarico per competenza e/o responsabilità.

Per responsabili della lista dei fornitori accreditati sono da intendersi tutti i dirigenti di Servizio che si avvalgono della fornitura di beni/servizi che hanno influenza sui servizi erogati dall'Istituto.



6.2 Formulare la richiesta di fornitura

Le richieste di fornitura presentate dai richiedenti per lo svolgimento della loro attività seguono iter differenziati a seconda che riguardino beni o servizi e, nell'ambito dei servizi, a seconda che si tratti di appalti, consulenze o servizi gestionali inerenti il funzionamento degli uffici (ad esempio servizi di telefonia).

Nel caso in cui la fornitura riguardi un servizio (tipicamente appalti e consulenze), l'iter procedurale è svolto dal dirigente del Servizio nel quale si è rilevata la necessità o l'opportunità di avvalersi di un appalto/consulenza.

Nel caso della fornitura di beni di modesta entità (materiali di consumo quali carta, cancelleria, piccoli componenti d'arredo - calcolatrici, lampade, attaccapanni -, manutenzione di macchine ed attrezzature a noleggio, ecc.) le procedure fanno capo all'Economo, funzionario del Servizio Finanziario, il quale si occupa anche delle forniture dei servizi gestionali.

6.2.1 Formulare la richiesta di fornitura di beni

L'approvvigionamento di beni di consumo e/o di modesta entità viene gestito dall'Economo. Il dipendente che necessita di materiali dei quali venga tenuta una scorta di magazzino (tipicamente cancelleria), compila un "Buono di fornitura - Cancelleria, carta e materiali per ufficio" che, approvato dal proprio direttore d'Ufficio viene consegnato alla segreteria del Servizio Finanziario o direttamente all'Economo che terrà nota dei quantitativi richiesti ed utilizzati per programmare i successivi reintegri.

Il richiedente può accedere direttamente al magazzino e ritirare i beni oggetto di richiesta.

Per la fornitura di qualsiasi altro bene (ad es.: piccoli complementi d'arredo d'ufficio come lampade, sedie, attaccapanni, calcolatrici, ecc), l'acquisto viene effettuato su richiesta del richiedente che compilerà una richiesta di acquisto (tipicamente una nota interna) che, sottoposta all'approvazione del proprio dirigente, verrà consegnata all'Economo affinché provveda all'acquisto.

Anche per i prodotti informatici, il richiedente dovrà formulare la propria richiesta a mezzo di una nota interna, farla approvare dal proprio dirigente ed indirizzarla al dirigente del Servizio AGO che, a sua volta, provvederà ad evaderla dopo aver consultato il responsabile del CED per verificare la congruenza della richiesta con le politiche di informatizzazione dell'Istituto e la disponibilità di budget.

6.2.2 Formulare la richiesta di fornitura di servizi

Nel caso in cui la fornitura riguardi prestazioni professionali erogate da fornitori esterni per la realizzazione/erogazione di servizi, la documentazione che il richiedente deve predisporre è variabile e dipendente dalla tipologia di servizio da acquisire.

L'output di questa attività è differenziato rispetto ai due seguenti casi:

- a) attivazione di fornitura di servizi abituale
è il caso in cui l'attività da esternalizzare rientri nel novero delle forniture abituali che formano oggetto di precedenti accordi contrattuali (convenzioni, accordi quadro, contratti aperti, ecc.). In questo caso, il richiedente provvede a definire in autonomia le specifiche di attivazione della singola fornitura, che possono assumere forme diverse in relazione sia al quadro contrattuale definito che alla complessità, durata e criticità delle attività da esternalizzare.
- b) attivazione di nuova fornitura di servizi
è questo il caso in cui è necessario definire e formalizzare le specifiche di fornitura (che possono essere costituite da relazioni tecniche, verbali di

deliberazione del CdA, ecc.) affinché contengano tutti gli elementi necessari all'attivazione di un rapporto contrattuale con il fornitore.

Le specifiche di fornitura devono contenere tutte le informazioni necessarie per permettere al responsabile della trattativa di acquisto di predisporre l'acquisto stesso con particolare riferimento a:

- l'oggetto, le specifiche, la durata, i tempi, le responsabilità delle parti;
- le modalità di attivazione, controllo, coordinamento e verifica della fornitura stessa.

6.3 Approvare la richiesta di fornitura

L'approvazione delle richieste di fornitura di beni e servizi ha lo scopo di verificare le necessità manifestate dai richiedenti e la capacità dei budget.

La verifica della disponibilità economica consiste nell'accertamento della previsione a budget del bene/servizio richiesto.

Se non approvata, la richiesta di fornitura viene restituita al richiedente, corredata, se ritenuto necessario, dal motivo della mancata approvazione.

6.3.1 Approvare la richiesta di fornitura di beni

La richiesta di fornitura dei beni viene approvata secondo quanto già descritto al precedente par. 6.2.1.

6.3.2 Approvare la richiesta di fornitura di servizi

L'approvazione della fornitura di servizi segue un iter di approvazione differenziato a seconda della competenza dell'organo approvante (cfr. al proposito quanto descritto al successivo par. 6.7 "Approvare l'ordine di acquisto/il contratto").

Di fatto, quindi, l'approvazione della richiesta risulta implicitamente accordata quando il dirigente del Servizio si attiva per la predisposizione di una propria decisione da sottoscrivere direttamente o per la proposta di deliberazione da sottoporre al CdA.

Le decisioni vengono predisposte dalle segreterie o dai funzionari responsabili, firmate dal dirigente del Servizio, numerate progressivamente, datate e, se contengono impegni di spesa, inviate all'ufficio Affari Finanziari per l'imputazione a bilancio.

Nel caso in cui la decisione venga approvata direttamente dal dirigente del Servizio, questo fa sì che le attività non comprendano quanto previsto al successivo par. 6.7 "Approvare l'ordine di acquisto/il contratto".

6.4 Condurre la trattativa di acquisto

A seconda della natura della fornitura, il responsabile della trattativa d'acquisto avvia i passi necessari per pervenire alla predisposizione finale dei documenti di acquisto (ordine di acquisto, contratto, accordo quadro, ecc.) confacenti al tipo di fornitura (trattativa diretta, trattativa privata, gara, ecc.).

Per ciascuna richiesta di fornitura il responsabile della trattativa d'acquisto richiede un numero di offerte ritenuto congruo di volta in volta e, comunque, nel rispetto delle norme legislative (di norma non inferiore a 5) ovvero procede all'attivazione delle modalità di scelta del contraente secondo quanto previsto dalla normativa provinciale e relativo regolamento di attuazione i cui limiti economici riferibili a ciascuna tipologia di trattativa, vengono aggiornati con deliberazione della Giunta Provinciale ogni anno ed uniformandosi, così, ai requisiti relativi a politiche e condizioni generali di acquisto nonché ai principi di trasparenza, concorrenzialità ed imparzialità.

Nel caso di acquisti particolari, tra cui, ad esempio:

- forniture di minima entità (tipicamente acquisti per cassa),
- fornitore unico per il bene/servizio in oggetto,
- fornitura di carattere integrativo o complementare rispetto a precedenti contratti, contratti in essere e/o accordi quadro,

il responsabile della trattativa di acquisto può derogare, dandone adeguata motivazione, alla richiesta di più offerte ai fornitori e procedere alla trattativa diretta con il fornitore individuato.

Nel caso particolare di acquisti per cassa o di acquisti determinati da particolare urgenza, è possibile che, tanto la richiesta di fornitura quanto l'approvazione dell'acquisto, possano essere sanati ad acquisto avvenuto ferma restando la verifica dell'eccezionalità dell'evento e la responsabilità del richiedente l'acquisto. Rimane, comunque, buona norma informare l'Economo degli acquisti che, se pur di minima entità, si configurino come frequenti e/o ripetitivi, in modo che questi possa organizzarne un'eventuale scorta.

Tralasciando il caso di **gare europee**, che seguiranno l'iter imposto dalle normative vigenti, negli altri casi l'esame delle offerte pervenute dai fornitori ha lo scopo di determinare quale sia l'offerta che garantisce le migliori condizioni di fornitura in termini tecnico/economico/qualitativi. In relazione alla natura della fornitura, i parametri da prendere in considerazione per la valutazione delle offerte possono essere i seguenti:

- soddisfacimento dei requisiti tecnico/qualitativi richiesti;
- modalità di controllo previste e concordate (controllo presso il fornitore, controllo al ricevimento, rapporti periodici su avanzamento fornitura);
- prezzo di acquisto (comprensivo degli sconti applicati);
- condizioni di pagamento (termini e tempi);
- condizioni e tempi di consegna;
- condizioni di garanzia e assistenza;
- qualificazione e valutazione del fornitore;
- ecc.

I fornitori ai quali vengono trasmesse le richieste d'offerta vengono individuati attingendo dalla lista dei fornitori accreditati ovvero, nel caso in cui la lista non comprenda fornitori del bene/servizio richiesto, vengono scelti sulla base di suggerimenti ed indicazioni provenienti dalle strutture tecniche interne, da informazioni di mercato, ecc.

Le richieste di offerta ai fornitori esterni prescelti avvengono a cura del responsabile della trattativa di acquisto.

Alla richiesta di offerta possono essere allegate note, od altra documentazione, finalizzate alla corretta comprensione dei requisiti della fornitura per la quale si richiede l'offerta. La richiesta di offerta deve comunque contenere tutti gli elementi utili al potenziale fornitore per valutare i requisiti e definire le specifiche della fornitura, indicare le modalità di controllo e di verifica eventualmente richieste o ritenute opportune.

Per tutti i contratti pubblici di lavori, servizi e forniture, inoltre è dovuto da parte dell'ente appaltante un contributo da versare all'Autorità per la Vigilanza sui contratti pubblici, nella misura stabilita annualmente, per entità del contratto, dall'Autorità stessa, con propria deliberazione. A tale scopo, entro il termine di 30 gg. dall'inizio della procedura di gara (ad es., per i contratti di appalto nei lavori pubblici, dalla data di pubblicazione del bando) il responsabile della fornitura predisporre la pratica per il versamento all'Autorità e provvede al pagamento.

6.4.1 Condurre la trattativa di acquisto di beni di modesta entità

Nel caso di acquisto di beni di modesta entità non si può parlare di trattativa vera e propria. L'attività di acquisto, quindi, rimane in carico all'Economo che, una volta ricevuta la richiesta del bene da parte del richiedente, provvedere ad inviare l'ordine alla ditta individuata con l'approvazione del programma periodico di spesa annuale.

Le ditte a cui rivolgersi per questo tipo di acquisti, sono elencate in una determinazione approvata dal dirigente del Servizio Finanziario che contiene un programma periodico di spesa distinto per tipologia di fornitura oltre che per ammontare di spesa massima spendibile dall'Economo per ogni tipologia di fornitura stessa.

6.5 Predisporre l'ordine di acquisto

La predisposizione dei documenti di acquisto consiste sostanzialmente nella verifica delle informazioni (richiesta di fornitura, offerte dei fornitori, altri documenti di supporto, indicazioni di natura contrattuale, ecc.) necessarie al responsabile della trattativa di acquisto per la formalizzazione dei documenti stessi. Il responsabile della trattativa di acquisto effettua un controllo di merito finalizzato alla verifica dell'iter procedurale sin qui intrapreso e, qualora ravvisi motivate non conformità, riattiva l'iter dal passo più opportuno.

I documenti di acquisto dovranno contenere tutte le informazioni necessarie a determinare chiaramente le seguenti informazioni:

- identificativo del documento di acquisto (ad esempio, in caso di ordine di acquisto, data e numero progressivo) ed il riferimento alla richiesta di fornitura;
- dati del fornitore;
- caratteristiche tecnico-qualitative della fornitura;
- quantità dei beni/servizi richiesti con specificazione dell'unità di misura;
- prezzo del bene/servizio (ed eventuale sconto);
- tempi di consegna del bene o di effettuazione della prestazione;
- condizioni di pagamento;
- destinatario e/o luogo di consegna;
- eventuali modalità di verifica e controllo della fornitura;
- eventuali note al fornitore.

A questo scopo, quando necessario, possono essere allegati ai documenti di acquisto note e documenti di carattere tecnico da trasmettere al fornitore per una più efficace realizzazione della fornitura.

Al fine di verificare la regolarità contributiva del fornitore individuato con la trattativa di acquisto, prima di proseguire con il passo descritto al successivo par. 6.6, il responsabile della trattativa richiede all'Ente competente il rilascio del D.U.R.C. (documento unico di regolarità contributiva), attestante la regolarità contributiva del fornitore.

6.6 Predisporre il contratto

Nel caso in cui i documenti di acquisto dovessero assumere un formalismo diverso - contratto, atto di cottimo, accordo quadro o altro - la formalizzazione verrà curata dal responsabile della trattativa di acquisto sulla base della richiesta di fornitura e delle offerte assumendo la forma ed il contenuto che meglio si adattano al caso specifico.

Il responsabile della trattativa di acquisto ha, infatti, il compito di:

- formalizzare i documenti contrattuali necessari e tipici di ciascuna tipologia di acquisto;
- assegnare la responsabilità della gestione del contratto al responsabile del servizio/ufficio che beneficia della prestazione;
- attivare l'Ufficio Affari Legali per le incombenze derivanti da azioni legali, comminazione di penali, gestione di contenziosi, ecc.;
- gestire l'archiviazione degli originali di tutti i contratti di competenza e la distribuzione delle copie ai responsabili della gestione del contratto.

Il responsabile del contratto lavora in stretto contatto con il Servizio Finanziario e con il dirigente del proprio Servizio. Dal primo viene affiancato nelle attività di regolarizzazione degli impegni economici verso il fornitore mentre con il secondo si confronta per tutte le informazioni inerenti lo stato di avanzamento delle attività/servizi oggetto di contratto funzionali all'ingresso dell'iter di

pagamento degli importi dovuti o, al contrario, all'avvio delle azioni di calcolo ed addebito delle penali.

6.7 Approvare l'ordine di acquisto/il contratto

Questa attività viene svolta dall'ente approvante ed è composta da due passi distinti:

- la verifica finale del contenuto del documento di acquisto o del contratto;
- l'apposizione della firma sul documento di acquisto (ordine o altro) da parte del/dei responsabile/i delegato/i.

Si possono presentare due casi, correlati alle deleghe stabilite dall'Istituto in relazione alla fornitura o al suo importo:

a) documento di acquisto/contratto la cui approvazione è delegata ai dirigenti o al Dirigente Generale

In questo caso si parla di **decisioni** che vengono predisposte dal dirigente del Servizio competente o dalla DG sulle materie delegate dal CdA nelle sedute del 3 gennaio 2007 e 17 luglio 2007.

La gestione contabile resta in capo ai dirigenti coinvolti.

Le decisioni vengono predisposte dalle segreterie o dai funzionari responsabili, firmate dal dirigente del Servizio o dal Dirigente Generale, numerate progressivamente, datate e, se contengono impegni di spesa, inviate all'Ufficio Affari Finanziari per l'imputazione a bilancio.

Il documento di acquisto/contratto approvato viene restituito al responsabile della trattativa di acquisto per la trasmissione al fornitore.

Le decisioni possono essere predisposte anche per autorizzare gruppi di lavori omogenei; a queste determinazioni "collettive" si farà riferimento in fase di stipula di singolo contratto/atto di cottimo (ad es.: decisioni che autorizzino spese per ristrutturazioni sul patrimonio immobiliare dell'Istituto).

b) documento di acquisto/contratto la cui approvazione è delegata agli organi istituzionali dell'Istituto

In questo caso la verifica finale del contenuto dei documenti di acquisto/contratto viene effettuata con riferimento alle deleghe conferite dal CdA. Le competenze del CdA sono contenute nell'art. 20 dello Statuto della Società" nel quale sono elencati gli atti riservati alla sua competenza. Rimane in capo ai dirigenti il supporto tecnico per la predisposizione delle proposte degli atti del Consiglio stesso e la gestione contabile degli atti esecutivi.

Una volta approvato il provvedimento, la gestione dell'aspetto economico dello stesso resta in capo al dirigente del Servizio richiedente.

Spetta al Presidente ITEA la rappresentanza in giudizio dell'Istituto e la firma di convenzioni, intese, accordi (con l'esclusione delle attività gestionali).

Tutto quanto risulti residuale rispetto agli atti di competenza del CdA e del DG risulta di competenza dei dirigenti di Servizio.

L'eventuale mancata approvazione dell'ordine di acquisto o del contratto può dare luogo:

- alla necessità di rivedere alcuni aspetti formali e/o tecnici della fornitura; in tal caso si procederà come illustrato ai parr. 6.5 e 6.6 "Predisporre l'ordine di acquisto"/"Predisporre il contratto";
- alla impossibilità di evadere la richiesta di fornitura; in tal caso il richiedente ne verrà prontamente informato.

6.8 Attivare la fornitura

Il richiedente predisporre i documenti di attivazione secondo quanto definito nelle specifiche di fornitura, nei documenti contrattuali (atti esecutivi, ordini di acquisto, ecc.) o in base alle

modalità concordate con il fornitore extra contrattualmente (moduli di attivazione specifici, fax, comunicazione telefonica, ecc.).

Il richiedente conserva copia dei documenti di attivazione che verranno utilizzati, anche congiuntamente ai documenti contrattuali per le successive attività di controllo e verifica.

6.9 Approvare e pagare la fattura

Una volta ricevuta la fornitura del bene o la prestazione del servizio, il fornitore/consulente/professionista presenta la fattura per il pagamento. L'Ufficio Ragioneria provvede alla registrazione del documento ai fini fiscali con l'imputazione della spesa a bilancio e indicazione del relativo budget; prima di attivare i passi necessari relativi alla liquidazione e pagamento della fattura, il responsabile della trattativa provvede nuovamente a richiedere all'Ente competente il rilascio del D.U.R.C. (documento unico di regolarità contributiva), attestante la regolarità contributiva del fornitore; nel caso in cui la fornitura preveda l'emissione di più fatture, relative a differenti stati di avanzamento della fornitura, la richiesta deve essere effettuata in corrispondenza della presentazione di ciascuna fattura.

Verificata la regolarità contributiva del fornitore, attestata dal D.U.R.C., il responsabile della trattativa provvede, poi, ad inoltrare copia del documento al funzionario competente per consentirgli di effettuare il riscontro e la liquidazione della spesa secondo i controlli previsti ai sensi di legge, apporvi il timbro di liquidazione e presentarla al dirigente per la firma di approvazione ed inoltrarla poi all'Ufficio Affari Finanziari per il pagamento.

6.9.1 Pagamento imprese di manutenzione o costruzione

In questo caso, è cura del dipendente responsabile della zona di manutenzione o del cantiere, unitamente alla verifica del D.U.R.C., predisporre uno stato avanzamento lavori nel rispetto dei tempi previsti dallo specifico contratto, un certificato di pagamento a firma del dirigente e liquidare la spesa inviando all'Ufficio Affari Finanziari la pratica per predisporre il pagamento.

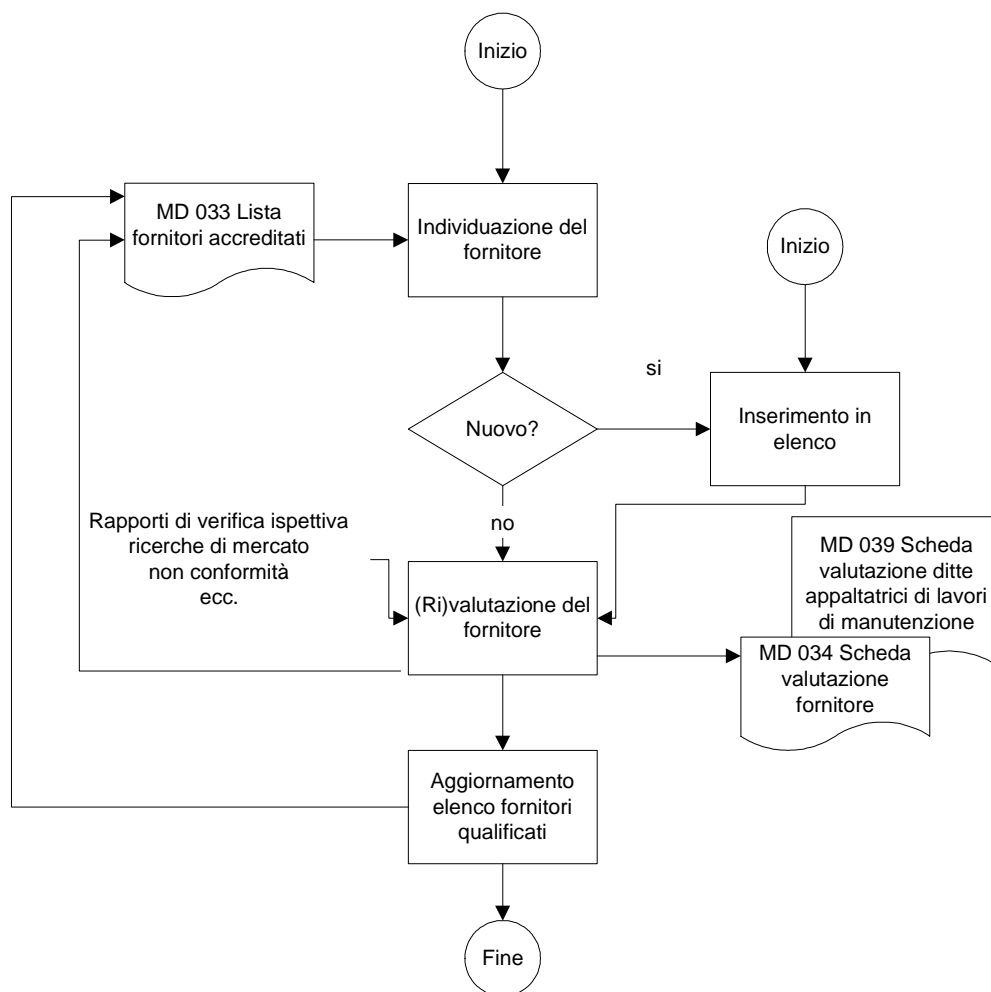
Il funzionario dell'Ufficio Affari Finanziari, controlla la pratica e contatta l'impresa per l'emissione della fattura comunicando i dati da citare. Una volta ricevuta la fattura questa viene registrata dall'Ufficio Ragioneria e, successivamente, il funzionario provvede a riscontrare, effettuare la liquidazione come descritto nel par. precedente 6.9 e a presentare il tutto al Servizio Finanziario per il pagamento all'impresa.

6.10 Valutare la fornitura

Una positiva valutazione della fornitura o di parte di questa costituisce, di norma, presupposto fondamentale per le attività di approvazione e pagamento dei documenti contabili ad essa relativi. Con l'approvazione della fattura, infatti, vengono implicitamente valutati quegli aspetti della fornitura che riguardano principalmente:

- la corrispondenza all'ordine in termini di quantità e caratteristiche/specifiche di fornitura richieste;
- la puntualità di consegna;
- la presenza o meno di non conformità emerse nelle fasi di accettazione/fruizione del bene/servizio, ove conosciute.

Al contrario, ogni valutazione non positiva di fornitura dovrà essere resa nota all'Assicurazione Qualità ed al responsabile della lista dei fornitori accreditati, secondo le modalità previste in PR 8.3_01 "Gestione delle non conformità e dei reclami".



6.11 Qualificare il fornitore

Data la tipologia di servizi forniti dall'Istituto, le attività di qualificazione e valutazione vengono rivolte con particolare attenzione verso i fornitori dei seguenti beni e servizi:

- servizi professionali (formazione, consulenze, collaborazioni coordinate e continuative, servizi per l'inquinato, ecc.)
- servizi di assistenza o manutenzione (appalti di manutenzione immobili, atti di cottimo per risanamento alloggi, ecc.)

con lo scopo di garantire il massimo controllo sulle componenti principali dei servizi offerti all'utenza.

Il responsabile della lista dei fornitori accreditati ha la responsabilità di mantenere la stessa (modulo 033 "Lista fornitori accreditati") costantemente aggiornata e completa garantendo il rispetto delle caratteristiche e dei requisiti di base che il fornitore deve soddisfare.

Nel fare questo, e per prendere conoscenza delle opportunità e dei vincoli cui riferirsi nella predisposizione della lista dei fornitori potenziali da qualificare ed, eventualmente, utilizzare, il responsabile della lista dei fornitori accreditati tiene conto delle politiche di approvvigionamento previste dall'Istituto.

Il responsabile della lista dei fornitori accreditati compie tutte le attività necessarie volte all'acquisizione delle informazioni necessarie alla qualificazione del fornitore. L'entità ed il tipo di informazioni da raccogliere variano a seconda delle esigenze e possono provenire da segnalazioni di mercato, cataloghi di settore, riviste, dall'esame di campioni o prodotti, ecc.

Tali informazioni sono necessarie al responsabile della lista dei fornitori accreditati per effettuare una prima valutazione di carattere generale finalizzata a verificare l'opportunità di procedere al processo di qualificazione vero e proprio.

Il grado di dettaglio e la tipologia delle informazioni di cui sopra nonché il numero, la natura dei parametri e il livello di approfondimento dell'indagine varia a seconda:

- dell'importanza strategica del fornitore (in relazione ai beni/servizi forniti);
- dei volumi d'acquisto dell'Istituto per la classe merceologica di riferimento del fornitore;
- dell'urgenza d'acquisto (in caso di qualificazione per fornitura specifica).

Raccolte tutte le informazioni, il responsabile della lista dei fornitori accreditati formula il giudizio finale rispetto all'inserimento nella lista stessa ed all'attribuzione del relativo giudizio di valutazione.

Nel momento in cui si presentasse la necessità di accedere ai servizi di un nuovo fornitore/professionista, questo sarà momentaneamente inserito nell'elenco fornitori/professionisti qualificati (modulo 033 "Lista fornitori accreditati") e tenuto in osservazione fino alla prima valutazione, che si presenterà, almeno in via provvisoria, a fronte della prima fornitura e controllando i beni/servizi forniti con particolare attenzione.

Qualora l'acquisto di un bene/servizio venga effettuato presso un fornitore non in elenco, il responsabile della lista dei fornitori accreditati provvede ad inserirlo solo dopo aver verificato almeno una o tutte delle caratteristiche di seguito elencate e precisamente:

- esistenza di esclusività del servizio (ad esempio, rivenditore unico);
- presenza di consolidate referenze di mercato (ad esempio compagnie di assicurazione, ditte produttrici di sistemi informatici);
- evidenza di rapporti storici;
- miglior offerta rispetto a caratteristiche del bene/servizio offerti e rapporto qualità/prezzo;
- possesso della certificazione del proprio sistema di gestione per la qualità, rilasciata da un organismo di certificazione accreditato per lo specifico campo di attività.

Per alcune categorie di fornitori è inoltre necessaria la presentazione di evidenze oggettive circa il possesso di requisiti professionali e/o adempimenti legislativi.

Altre caratteristiche possono essere stabilite di volta in volta in base alle caratteristiche peculiari del bene/servizio in acquisto.

I documenti relativi all'inserimento del nuovo fornitore in elenco, quali copia dei certificati di conformità alle norme ISO 9000, licenze, altre dichiarazioni, eventuale rapporto di valutazione, vengono opportunamente conservati e mantenuti aggiornati a cura del responsabile della lista dei fornitori accreditati.

6.12 Valutare periodicamente il fornitore

La lista dei fornitori accreditati viene gestita sotto la responsabilità del responsabile della lista stessa che analizza e tiene sotto controllo e aggiornato il giudizio attribuito ai fornitori esistenti, provvedendo a raccogliere i feedback che provengono dalle strutture interne che beneficiano delle forniture e che concernono aspetti ed elementi tecnico-qualitativi delle stesse di cui il destinatario fruisce, nelle modalità che variano a seconda del tipo di fornitura (dato che queste possono avere ad oggetto consulenze o servizi svolti continuativamente e per periodi anche prolungati).

I giudizi pervengono al responsabile della lista dei fornitori accreditati attraverso:

- il modulo 034 "Scheda valutazione fornitore";
- il modulo 039 "Scheda valutazione ditte appaltatrici di lavori di manutenzione";
- le copie dei moduli 004 "Rapporto di non conformità" compilati a cura delle strutture riceventi il bene/servizio;
- l'accertamento della regolare approvazione delle fatture nel periodo oggetto di valutazione.

I responsabili dei contratti ed i dirigenti dei Servizi che hanno fruito di forniture di beni/servizi compilano, almeno una volta all'anno, il modulo 034 "Scheda valutazione fornitore" per valutare tutti i fornitori delle cui forniture abbiano usufruito.

Per quanto attiene la valutazione di fornitori che forniscono i servizi di assistenza e/o manutenzione al Servizio Patrimonio, tipicamente per appalti di lavori connessi ai contratti di manutenzione di zona, cottimi e contratti di manutenzione impianti termici e di elevazione, i responsabili dei contratti ed il dirigente del Servizio Patrimonio che hanno fruito delle suddette forniture compilano, almeno una volta all'anno, l'apposito modulo 039 "Scheda valutazione ditte appaltatrici di lavori di manutenzione" per valutare tutti i fornitori delle cui forniture abbiano usufruito.

Tutti gli altri fornitori del Servizio Patrimonio, quali ad es. professionisti, prestatori di servizi, fornitori di beni quali arredi, apparecchiature ecc. vengono valutati utilizzando sempre il modulo 034 "Scheda valutazione fornitore".

Le schede così predisposte vengono trasmesse al responsabile della lista dei fornitori accreditati.

6.13 Aggiornare/modificare la lista dei fornitori qualificati

Il responsabile della lista dei fornitori accreditati provvede, con periodicità almeno annuale, ad aggiornare la lista stessa (modulo 033 "Lista fornitori accreditati") modificando i giudizi ed, eventualmente, lo status dei fornitori in accordo a quanto emerso dalle valutazioni e dalle attività di monitoraggio svolte dalle strutture interne coinvolte. Tale attività viene svolta tenendo comunque conto della criticità del fornitore rispetto alle politiche di approvvigionamento dell'Istituto e di tutte le possibili azioni correttive e di miglioramento dei processi/beni/servizi che si possano concordare con il fornitore stesso.

La lista dei fornitori accreditati (modulo 033), per opportuna conoscenza e consultazione, è resa accessibile a tutti i servizi/uffici interessati.

7. Monitoraggio e misurazione del processo

Il processo di acquisizione di beni e servizi viene tenuto sotto controllo:

- tracciando tutte le non conformità relative alle difformità delle consegne/prestazioni rispetto agli ordini e mettendole in relazione con:
 - o il numero totale di ordini a fornitore (suddiviso per fornitore/professionista);
 - o i motivi che hanno prodotto le non conformità;
 - o i motivi che hanno generato reclami da parte degli utenti.

Il processo di valutazione dei fornitori viene monitorato delineando il trend di valutazione (fornitore per fornitore) ricavato dalla registrazione di tutti i risultati complessivi derivanti dalle valutazioni periodiche degli stessi.