



ALLEGATO 05

Procedura relativa ai lavori nei condomini misti

PROCEDURA RELATIVA AI LAVORI

NEI CONDOMINI MISTI

1. Condomini Misti Amministrati (M-AMM)

a) Gestione operativa segnalazioni in generale

Nel caso in cui il Call Center riceva chiamate per interventi di manutenzione di qualsiasi tipo, questi devono essere respinti perché non di competenza.

Il Call Center indicherà agli utenti di attivarsi presso l'Amministratore di condominio, cui compete la gestione di tutti gli interventi su parti comuni.

Anche nel caso di interventi su parti inequivocabilmente di competenza esclusiva degli alloggi gestiti da ACER, gli stessi dovranno essere effettuati a cura dell'amministratore.

L'amministratore dovrà reperire le offerte economiche possibilmente di 3 professionisti, per le operazioni tecniche necessarie, e possibilmente di 3 imprese per la realizzazione delle opere che dovranno essere specificatamente esplicitate, se necessario attraverso la predisposizione di adeguato materiale tecnico.

Nel caso in cui si rilevi inadempienza dell'amministratore, il Servizio Clienti lo diffiderà ad attivarsi tramite lettera protocollata, trasmessa via e-mail (o pec ove esistente), entro un termine ristrettissimo.

In caso di persistente inerzia dell'amministratore, il Servizio Clienti gli ingiungerà l'adempimento a norma del Codice Civile e Regolamento, entro un termine ristrettissimo (la cui quantificazione va valutata caso per caso, in base all'urgenza e/o al pericolo in atto).

Decorso tale termine senza che l'amministratore si sia attivato, Acer si dovrà far carico della segnalazione, tenendo conto della gravità del problema e del disagio subito dall'utenza, intervenendo anche in via sostitutiva attraverso l'assuntore del servizio di Global Service manutentivo, tramite intervento extra canone. Le somme anticipate da Acer per l'intervento d'urgenza, dovranno poi essere recuperate presso il condominio, pertanto è necessario uno stretto raccordo tra Servizio Tecnico e Servizio Finanziario per il buon fine della procedura di recupero di tali somme.

2. Condomini Misti Non Amministrati (N-AMM)

a) Gestione operativa segnalazioni lavori di manutenzione straordinaria

Nel caso in cui il Call Center riceva chiamate per interventi di manutenzione straordinaria, questi devono essere respinti perché non di competenza, invitando il/i segnalante/i ad attivarsi in autonomia per la risoluzione della problematica: o sottoponendo ad Acer eventuali preventivi di spesa o, in alternativa, costituendo il condominio. Nella relazione con l'utenza, occorre tuttavia precisare che Acer parteciperà pro quota alla spesa, nel rispetto delle procedure vigenti in materia di autorizzazione lavori.

Nei casi in cui la trascuratezza/inerzia dei proprietari rischi di creare situazioni di pericolo a cose o persone, ACER si attiverà con il tecnico del Servizio Clienti per effettuare un



ALLEGATO 05

Procedura relativa ai lavori nei condomini misti

sopralluogo finalizzato a predisporre un elenco lavori/quaderno offerta. Sulla base di questi elaborati verrà richiesta la formulazione di una offerta ad una o più ditte, preferibilmente attinte dall'elenco di fiducia di Acer. Tali elaborati, unitamente all'offerta ricevuta, verranno trasmessi ai proprietari dal Servizio Clienti per accettazione o per la formulazione di proposte economiche alternative da parte di imprese di loro fiducia.

Il preventivo dovrà sempre contemplare, se necessario, la Direzione Lavori, il coordinamento della sicurezza e ogni altro onere e figura professionale prevista dalla normativa di settore.

La verifica di congruità dei preventivi, nonché la verifica circa l'esecuzione a regola d'arte dei lavori, ai fini della liquidazione pro quota a carico ACER, sarà garantita dal tecnico del Servizio Clienti di ACER, con la collaborazione del Servizio Tecnico per lavori specialistici. Ottenuta l'approvazione da parte di tutti i proprietari, verrà dato incarico alla ditta che risulterà maggiormente vantaggiosa, sia in termini economici che qualitativi.

Nel conferire incarico si dovrà precisare che i lavori saranno fatturati dalla ditta direttamente pro quota ai proprietari.

b) Gestione operativa segnalazioni di pronto intervento in emergenza

Nel caso in cui il Call Center riceva una segnalazione per intervento di emergenza (caduta calcinacci, guasti con spandimento di liquami e/o perdite idriche, ecc ...) deve intervenire con inserimento RDI a canone di semplice messa in sicurezza; successivamente verrà eseguito sopralluogo da parte del tecnico del Servizio Clienti. Se si rileva la necessità di eseguire lavori su impianti che servono esclusivamente alloggi ACER (per es. vasche biologiche, colonne di scarico, ecc ...) il Call Center deve richiedere alla D.L. del servizio Global Service ACER indicazioni per la loro esecuzione. Se si rileva la necessità di lavori di manutenzione straordinaria che riguardano anche altre proprietà, si procede come al punto 1. Tuttavia qualora uno o più utenti subiscano un disagio grave (per es. caduta coppi che determina infiltrazioni di acque meteoriche) si interverrà con un tamponamento, in attesa di organizzare l'intervento più complessivo, con recupero presso gli altri proprietari anche delle spese anticipate da Acer per l'intervento di tamponamento.

c) Gestione operativa segnalazioni lavori di piccola entità

Nel caso in cui il Call Center riceva una segnalazione per intervento di piccola entità (sostituzione botole pozzetti, piccole riparazioni lattonerie, ecc ...) deve intervenire con inserimento RDI a canone ed esecuzione del lavoro.

Tale soluzione, che è in deroga alla procedura di recupero costi pro quota in capo ai proprietari, consegue ad una valutazione costi/benefici.