

“CAPITOLATO PRESTAZIONALE” AMMINISTRAZIONI CONDOMINIALI

PREMESSA

Il forte ruolo sociale che riveste ACER Reggio Emilia sta portando allo sviluppo di progetti specifici, il cui obiettivo generale mira al benessere delle persone che abitano nelle case amministrate, prestando un'attenzione che va ben oltre la mera gestione del patrimonio stesso.

Tutte le attenzioni di ACER Reggio Emilia sono rivolte all'integrazione tra i servizi e le risorse già presenti sul territorio.

Ciò si concretizza attraverso la realizzazione di progetti di riqualificazione urbana, sociale, ambientale, mediante il contenimento delle spese di gestione grazie ad interventi di riqualificazione energetica, di mediazione e gestione sociale e di creazione di strumenti per l'assegnazione di nuovi alloggi con modalità mirate al raggiungimento del più alto livello possibile di accoglienza.

Oltre a ciò l'Azienda, nella sua attività che prevede la necessità di prestare particolare attenzione alle categorie più deboli, sta preventivamente predisponendo tutti gli alloggi per l'eventuale inserimento di strumenti di domotica.

Per il raggiungimento di questi macro obiettivi, rivestono particolare importanza le modalità gestionali, che ad oggi tuttavia risultano frammentate e perciò stesso inibenti la possibilità di risolvere i problemi riferiti ad ambiti più estesi del condominio, quali possono essere il quartiere o porzioni omogenee del medesimo. Modalità gestionali che riguardano ovviamente anche le Amministrazioni Condominiali e le Autogestioni.

Rispetto a quest'ultimi occorre mettere in rilievo la necessità di una maggiore integrazione con le attività di ACER Reggio Emilia ed una maggiore qualità del servizio prestato, tenuto conto delle difficoltà accresciute in questi anni. Si pone in particolare l'esigenza di aumentare l'attenzione al contenimento dei costi, alla prevenzione ed al contrasto della morosità, al rispetto delle regole, alla coesione sociale e alla prevenzione di potenziali aggravamenti di situazioni di fragilità e povertà. In quest'ottica, per ACER Reggio Emilia diviene fondamentale che gli Amministratori condominiali gestiscano gli immobili secondo una concezione innovativa rispetto a come era intesa la professione in passato; oggi non si è più solo Amministratori, ma occorre necessariamente essere professionisti

formati in grado di gestire, mediare, coadiuvare ed ascoltare gli assegnatari affinché gli stessi siano soddisfatti del proprio Amministratore.

Si pone inoltre la necessità di superare la frammentarietà gestionale in quartieri omogenei, trovando soluzioni sinergiche all'interno di potenziali super condomini per avviare percorsi di portierato sociale e ottimizzare i servizi e le risorse; lo stesso sistema tariffario è oggi molto diversificato e si pone quindi la necessità di maggiore equità nell'ambito delle gestioni del patrimonio di edilizia sociale.

A tal fine, verranno organizzati da ACER Reggio Emilia momenti di confronto periodici, durante i quali condividere con gli Amministratori di condominio le buone prassi ed affrontare insieme eventuali criticità che gli stessi riscontrassero nello svolgimento delle proprie attività. In tali momenti, verranno affrontate unitamente ai condomini tematiche giurisprudenziali di natura condominiale nonché casi pratici grazie all'ausilio di fornitori specializzati, che illustreranno interventi manutentivi e possibili rimedi per le piccole manutenzioni. La partecipazione a tali incontri potrebbe essere incentivata grazie ad un sistema "premiabile" attuabile tramite un premio economico o uno sconto sulla quota condominiale concordato ed approvato dall'assemblea condominiale stessa.

In questo contesto rientra il "capitolato prestazionale", strumento su cui si fonda il "patto" tra Amministratori di Condominio ed ACER Reggio Emilia per il raggiungimento degli obiettivi generali citati in premessa.

OBIETTIVI SPECIFICI DEL CAPITOLATO PRESTAZIONALE

Questo capitolato nasce con l'intento di promuovere e facilitare la coesione sociale all'interno dei Condomini e delle Autogestioni, contesti che a volte rischiano di diventare difficili. L'Amministratore condominiale avrà come obiettivi:

- la costruzione di un gruppo di collaboratori volontari che operi per realizzare progetti di vivibilità, sicurezza e controllo del condominio/quartiere, mediante l'individuazione del caposcala cui attribuire la funzione di raccordo tra assegnatari, Amministratori di Condominio ed ACER Reggio Emilia
- la predisposizione di un piano di sostenibilità economica del condominio amministrato, indicando possibili economie di scala su servizi ordinari comuni e prevedendo la possibilità di reperire risorse all'interno delle autogestioni per lo svolgimento di piccoli lavori ordinari
- l'individuazione, scala per scala, delle situazioni di criticità vissute dalle persone (anziani, immigrati, portatori di handicap, famiglie con difficoltà, ecc.)
- la presentazione di progetti di abbattimento delle barriere architettoniche e delle barriere di incomunicabilità tra le persone
- la formazione ed informazione alle persone circa il rispetto delle regole condominiali e della civile convivenza (gestione delle aree verdi, dei rifiuti, della spalatura neve, dei piccoli interventi di manutenzione, corretto utilizzo dell'energia nelle abitazioni, ecc.)
- il promovimento e la facilitazione di una comunicazione bidirezionale per segnalare problematiche, dare informazioni sulle attività in corso, raccogliere proposte e disponibilità

- l'affiancamento ad ACER Reggio Emilia nel c.d. accompagnamento all'abitare, fornendo al nuovo assegnatario tutte le informazioni utili o necessarie per il miglior inserimento della persona nel nuovo contesto abitativo
- lo sviluppo ed il mantenimento del benessere generale delle persone all'interno del condominio, contrastando al contempo fenomeni di degrado ambientale e sociale

REQUISITI DELL'AMMINISTRATORE

Per contribuire al meglio al raggiungimento dei suddetti obiettivi specifici l'amministratore dovrà possedere i seguenti requisiti:

- possesso dei requisiti per esercitare l'attività, secondo quanto prevede la legge 220 del 11.12.2012 artt. 9 e 25, pari al diploma di scuola secondaria di secondo grado. Oltre a ciò dovrà frequentare periodici corsi di aggiornamento inerenti la materia, eventualmente anche organizzati da ACER
- non avere riportato condanne penali e misure preventive, in particolare per reati contro la pubblica amministrazione oltre ad essere in possesso dei requisiti di trasparenza, formazione e onorabilità ai sensi delle leggi vigenti
- l'Amministratore dovrà garantire competenza e strumenti operativi dell'ufficio dando specifiche del software gestionale tale da potere consentire una protezione e sicurezza dei dati gestiti. In tal senso l'amministratore dovrà allegare un bilancio tipo
- dovrà essere dotato di una specifica polizza per i rischi professionali
- l'Amministratore si impegna ad effettuare annualmente la formazione professionale prevista dalle norme nazionali vigenti (art. 1129 c.c. e art. 71-bis disp. att. e trans.) attestandone, se richiesta, la documentazione al momento del rinnovo
- l'Amministratore si impegna a far sì che l'aspetto sociale e l'aspetto operativo concorrano, cooperino e coesistano in un'unica figura di riferimento: l'Amministratore ideale

IMPEGNI DELL'AMMINISTRATORE

L'Amministratore di oggi deve rivestire necessariamente due figure di fondamentale importanza: una riguardante l'aspetto sociale e l'altra relativa all'aspetto operativo, senza tralasciare ovviamente precisione, correttezza e trasparenza nella contabilità. Si impegna a:

- garantire con la massima competenza e disponibilità la gestione del condominio, con particolare attenzione ai rapporti con gli assegnatari, divenendo elemento complementare rispetto ad ACER Reggio Emilia, cui si rivolgerà comunque per la gestione congiunta delle situazioni particolarmente significative

- trasmettere le convocazioni delle assemblee condominiali anche agli assegnatari (inquilini ACER Reggio Emilia) degli alloggi pubblici presenti nel fabbricato in base a quanto previsto dalla L.R. 24/2001 e ss.mm.ii. che stabilisce il diritto di voto degli assegnatari stessi in relazione alle spese ordinarie, in luogo del Comune o di ACER Reggio Emilia
- redigere i bilanci conformemente alle specifiche di legge, con particolare attenzione alle situazioni patrimoniali, all'elenco spese e ai piani di riparto
- fornire le informazioni di dettaglio relative ai consumi e ai pagamenti degli assegnatari
- partecipare proattivamente al raggiungimento degli obiettivi generali di cui alla premessa
- garantire una costante disponibilità oltre l'orario d'ufficio, nei giorni festivi e feriali, offrendo un servizio di reperibilità affinché gli assegnatari possano contattarlo in caso di urgenza o necessità che riguardano le parti comuni dell'edificio. Per quanto riguarda esigenze relative agli alloggi gestiti da ACER Reggio Emilia, l'Amministratore fornirà agli assegnatari il numero della reperibilità dell'ufficio manutenzione. Tale servizio, sebbene non imposto dalla normativa di settore, diviene centrale in un'ottica di responsabilità civile e penale che ricade sull'Amministratore, legale rappresentante del Condominio/Autogestione
- prendere in carico e gestire le richieste di intervento e le segnalazioni in tempi congrui al fine di garantire una risoluzione puntuale ed efficiente del problema
- possedere una struttura organizzativa adeguata rispetto alle mansioni che è chiamato a svolgere
- organizzare momenti formativi periodici rivolti agli assegnatari al fine di educarli al rispetto civile dell'altro nonché alla cura e alla manutenzione degli spazi comuni e del proprio alloggio

ATTIVITÀ DELL'AMMINISTRATORE

Un'amministrazione efficace ed efficiente deve risolversi nell'espletamento delle seguenti attività:

- amministrazione contabile, chiusura bilancio, assemblea annuale
- gestione morosità attraverso l'elaborazione di piani di rientro sostenibili formulati ad hoc nel rispetto delle particolari esigenze presentate da ogni assegnatario
- gestione manutenzioni, con particolare riguardo al contrasto del degrado delle parti comuni dell'edificio
- gestione fiscale
- verifica e gestione del rispetto dei regolamenti e norme condominiali
- rispetto della normativa in materia di impiantistica in ambito condominiale (ascensori, cancelli, messe a terra, linea vita, antincendio, centrali termiche. Centrali idriche, antenne TV, ecc.)

MODALITÀ DI AFFIDAMENTO PER LAVORI E SERVIZI

L'Amministratore si impegna a garantire correttezza e trasparenza nella scelta dei fornitori e dei servizi e materiali chiedendo formale garanzia sulla qualità e tempestività dell'intervento con i relativi costi

Interventi di manutenzione straordinaria: in caso in cui la maggioranza della proprietà sia pubblica, trovando applicazione la normativa sugli appalti pubblici, ACER Reggio Emilia rivestirà il ruolo di Stazione Appaltante. In caso di Condomini con proprietà pubblica di minoranza l'Amministratore di Condominio provvederà all'affidamento dei lavori previa richiesta di almeno 3 preventivi.

Manutenzione ordinaria e Servizi: l'Amministratore si impegna al maggiore risultato in termini di costo e qualità del servizio o intervento richiedendo comunque 3 preventivi in caso di interventi significativi e non dettati da urgenza. In caso di urgenza, così come in caso di interventi quotidiani (ad es. cambio di una lampadina) l'Amministratore procederà come d'abitudine

CONTENIMENTO DEI COSTI DI GESTIONE

L'Amministratore deve sapere oggi gestire al meglio le risorse di cui dispone. In particolare impegnandosi a:

- contenere i costi e ad operare in modo proattivo e propositivo per ridurre le spese gestionali. Si impegna a segnalare ad ACER Reggio Emilia eventuali anomalie di costi che dovesse riscontrare (es. acqua fredda, acqua calda, riscaldamento, elettricità, ecc.)
- collaborare in accordo con l'assemblea, anche avanzando proposte alla medesima, per la gestione di progetti annuali o pluriennali, riferiti al decoro dell'ambiente interno ed esterno e tendenti a coinvolgere e responsabilizzare la complessità degli inquilini

Dette attività verranno progettate e presentate all'assemblea; qualora ne riscuotano l'assenso, verranno realizzate anche con la collaborazione delle varie figure a vario titolo operanti nel condominio e/o operanti nel quartiere (facilitatore di rapporti, portiere inteso come figura che esegue o sovrintende ai lavori di pulizia e di cura nel quartiere nel suo complesso, capiscala, volontari impegnati a vario titolo avendone le capacità professionali).

L'eventuale compenso per detti progetti potrà prevedere una diversificazione a seconda della complessità gestionale e dell'impegno dell'Amministratore o di altre figure, che a vario titolo intervengono sui progetti, previo assenso dell'assemblea.

PREVENZIONE, CONTROLLO E GESTIONE DELLA MOROSITÀ

L'Amministratore condominiale si impegna a gestire la morosità indirizzando la propria attività verso l'elaborazione di piani di rientro sostenibili e condivisi al fine di gestire al meglio ogni posizione debitoria nei confronti del condominio amministrato, senza tuttavia gravare eccessivamente sulle entrate degli assegnatari.

L'Amministratore inoltre si impegna a:

- sollecitare in prima istanza l'assegnatario di alloggi ACER Reggio Emilia che si sia reso moroso nel pagamento delle rate condominiali scadute, mediante Raccomandata A.R. trasmessa per conoscenza anche ad ACER Reggio Emilia. In caso di perdurante inadempienza, senza che venga avviato un piano di rientro, dovrà chiedere il pagamento della somma dovuta direttamente ad ACER Reggio Emilia in qualità di Ente gestore, allegando copia della lettera di sollecito inviata in precedenza all'assegnatario unitamente alla relativa ricevuta di ritorno

- L'Amministratore si impegna a comunicare tempestivamente ad ACER Reggio Emilia i nominativi degli inquilini morosi per le spese condominiali
- L'Amministratore dovrà comunicare tempestivamente ad ACER Reggio Emilia eventuali morosità complessive del condominio che potrebbero ricadere sugli immobili gestiti da ACER Reggio Emilia o che potrebbero determinare una ingovernabilità del Condominio o dell'Autogestione

RISPETTO DELLE REGOLE E CONVIVENZA

L'Amministratore si impegna ad applicare e a fare rispettare il Regolamento Condominiale in particolare per la cura del condominio e per favorire la convivenza tra i residenti, creando al contempo le migliori condizioni affinché l'assemblea sia momento di condivisione e convivialità. Nello specifico:

- provvede direttamente ai richiami e segnalazioni di sua competenza, inviandone copia ad ACER Reggio Emilia
- segnala, se conosciute, ad ACER Reggio Emilia le violazioni compiute dagli assegnatari all'interno degli alloggi, che competano come vigilanza alla proprietà
- si avvale, nel caso di situazioni particolarmente problematiche dal punto di vista sociale e comportamentale, del Servizio di Gestione Sociale di ACER Reggio Emilia
- nel caso di segnalazioni di pubblica sicurezza, provvede direttamente a comunicarlo agli organi competenti inviando copia ad ACER Reggio Emilia
- concorda incontri e sopralluoghi periodici con la presenza di condomini, i quali possono portare all'attenzione dell'Amministratore ogni questione condominiale che necessita di essere affrontata e risolta impostando il rapporto Amministratore-condomino sull'ascolto e la comunicazione e creando così le basi per la nascita e lo sviluppo della c.d. sociologia condominiale, che si prende cura delle persone senza tralasciare gli aspetti amministrativi e contabili