

TIPO DI DOCUMENTO:

ARTICOLO

TITOLO:

Una nuova norma UNI per i servizi di Facility Management Urbano

SOTTOTITOLO:

AUTORE:

Cognome Nome (max. 3 tra virgole) / Ente / AA VV:

Curcio Silvano, Simeone Maria Laura

ESTRATTO DA PERIODICO:

Titolo:

FMI - Facility Management Italia

N°:

17

Del:

10/2012

ESTRATTO DA SITO INTERNET:

Indirizzo home page [http://]:

Indirizzo esteso [http://]:

Di:

Nazione:

Data primo contatto:

Data rimozione:

PAROLE CHIAVE:

normativa uni, servizi integrati, facility management urbano

ABSTRACT:

MB

11447-2012: queste le coordinate della nuova norma UNI "Servizi di Facility Management Urbano", entrata da pochi mesi a far parte del corpo normativo nazionale. La norma, promossa, coordinata e curata da Terotec, dal Politecnico di Milano e dal Comune di Bologna, mira a fornire ai committenti pubblici le linee guida per l'impostazione e la programmazione degli appalti di servizi rivolti ai beni urbani (reti stradali, sottoservizi tecnologici, verde, arredo urbano, ecc.), rappresentando un importante strumento tecnico-normativo condiviso in grado di favorire un corretto e razionale processo di "governance" per il nuovo e sempre più rilevante mercato del Facility Management Urbano.

Una nuova norma UNI per i servizi di Facility Management Urbano

11447-2012: queste le coordinate della nuova norma UNI “Servizi di Facility Management Urbano”, entrata da pochi mesi a far parte del corpo normativo nazionale. La norma, promossa, coordinata e curata da Terotec, dal Politecnico di Milano e dal Comune di Bologna, mira a fornire ai committenti pubblici le linee guida per l'impostazione e la programmazione degli appalti di servizi rivolti ai beni urbani - reti stradali, sottoservizi tecnologici, verde, arredo urbano, ecc. -, rappresentando un importante strumento tecnico-normativo condiviso in grado di favorire un corretto e razionale processo di “governance” per il nuovo e sempre più rilevante mercato del Facility Management Urbano.

A new UNI rule for the Urban Facility Management services

11447-2012: these are the coordinates of the new UNI rule “Urban Facility Management services” that came into the national regulations few months ago. The rule, which was promoted and coordinated by Terotec, Politecnico di Milano and the Municipality of Bologna, is aimed at giving to public clients the guidelines for the set up and planning of the services contracts addressed to the urban estates - road networks, technical services, green belts, urban fabric, etc.-, the rule represents an important technical-normative tool able to support a correct and functional process of “governance” for the new market of Urban Facility Management which becomes more and more significant.

Silvano Curcio*
Maria Laura Simeone**

Il mercato di riferimento e le finalità della norma

È entrata da pochi mesi a far parte del corpo normativo nazionale la nuova norma UNI 11447:2012 “Servizi di Facility Management Urbano”. L'iniziativa è stata promossa, coordinata e curata, nell'ambito della Commissione Manutenzione UNI, da Terotec, dal Politecnico di Milano e dal Comune di Bologna e supportata da numerose PA, imprese di settore e relative associazioni di rappresentanza, con il contributo di Patrimoni PA net (il laboratorio dei Tavoli “Committenze-Imprese” costituito da Terotec & Forum PA).

La norma ha come settore di riferimento il nuovo e sempre più rilevante

comparto del “Facility Management Urbano”. Ambito di mercato, questo, che nel nostro Paese - assai più che nel resto d'Europa - sta rappresentando negli ultimissimi anni la naturale evoluzione del campo di applicazione dei servizi integrati, che tende ormai ad espandersi dal sistema dei soli beni immobiliari, al più esteso e articolato sistema dei beni presenti a livello del suolo, del sottosuolo e del soprasuolo delle nostre città: nello specifico, alle reti stradali, ai sottoservizi tecnologici, alle reti di illuminazione pubblica, al verde, all'arredo urbano e a tutti quei beni costruiti e non diffusi sul territorio. L'obiettivo della norma è fornire ai committenti pubblici linee guida tecnico-procedurali espressamente

orientate per la “governance” di una delle fasi più delicate dell’intero processo di affidamento dei servizi: la fase di impostazione e di programmazione degli appalti, in cui - come emerge diffusamente dalla realtà di numerose esperienze sul campo - si presentano i più elevati aspetti di criticità e complessità, innescandosi in essa sovente fattori di natura problematica in grado di inficiare o compromettere, nelle fasi successive, il buon esito degli stessi appalti.

I contenuti delle linee guida

In apertura la norma presenta due schemi di riferimento utili all’elaborazione rispettivamente di una classificazione per aree funzionali dei beni urbani e di una classificazione tipologica dei servizi ad essi rivolti: attraverso l’incrocio tra i due schemi di classificazione, viene posta in evidenza una matrice delle relazioni intercorrenti - anche a livello di possibili interferenze/sinergie - tra beni urbani e servizi di Facility Management Urbano.

Delineato propedeuticamente il quadro di riferimento applicativo in cui la norma si colloca, vengono formulate le indicazioni guida raccomandative per l’indirizzo e la gestione da parte delle committenze pubbliche delle due fasi strategiche preliminari all’avviamento delle gare di appalto: la fase preliminare pre-gara e la fase di impostazione della richiesta di offerta.

L’impostazione preliminare dell’appalto

Nella fase di impostazione preliminare dell’appalto di servizi di Facility Management Urbano, è opportuno, che il committente espleti propedeuticamente un’articolata e puntuale operazione di analisi e di valutazione mirata delle proprie specifiche esigenze tecnico-gestionali, in rapporto alla propria realtà patrimoniale, alle strategie

0.	INTRODUZIONE
1.	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE
2.	RIFERIMENTI NORMATIVI
3.	TERMINI E DEFINIZIONI
4.	CLASSIFICAZIONE DEI BENI URBANI
5.	CLASSIFICAZIONE DEI SERVIZI
6.	SOGGETTI COINVOLTI
7.	CRITERI DI IMPOSTAZIONE E PROGRAMMAZIONE DEGLI APPALTI
7.1	Fase preliminare pre-gara
7.1.1	Articolazione delle attività connotanti i servizi
7.1.2	Valutazione dell’impatto organizzativo
7.1.3	Strategie di investimento
7.1.4	Definizione del modello di centrale di governo
7.2	Fase di impostazione della richiesta di offerta
7.2.1	Beni urbani oggetto di appalto e corredo informativo di base
7.2.2	Gradualità di implementazione dell’appalto
7.2.3	Definizione dei risultati da conseguire: standard di qualità e standard di servizio
7.2.4	Definizione delle specifiche di servizio
7.2.5	Definizione dei parametri di controllo della qualità dei servizi
7.2.6	Disponibilità del sistema informativo
7.2.7	Qualificazione dell’assuntore
8.	SISTEMI INFORMATIVI DI SUPPORTO

Tabella 1 - Indice della norma UNI 11447:2012

di investimento sui beni urbani e al sistema di gestione di altri servizi eventualmente già attivati.

La definizione dello stato di conoscenza qualitativa e quantitativa dei beni urbani è un aspetto fondamentale ai fini della corretta impostazione preliminare dell’appalto di Facility Management Urbano e della richiesta di offerta alle imprese.

Il committente, prima di formulare la richiesta di offerta, è tenuto a valutare l’idoneità delle informazioni in suo possesso relativamente alla definizione dello stato fisico, manutentivo e prestazionale di ogni singolo bene. In questa direzione, l’impostazione preliminare dell’appalto presuppone indagini e verifiche che riguardano:

- l’analisi dello stato di consistenza qualitativa e quantitativa del patrimonio urbano;
- l’individuazione dei beni urbani e delle loro criticità in relazione alle diverse finalità;

- l’esame delle caratteristiche della struttura organizzativa interna;
 - l’analisi e la valutazione del sistema informativo (se esistente);
 - l’individuazione delle attività affidabili attraverso l’appalto;
 - la definizione della gradualità di esternalizzazione ed integrazione dei servizi;
 - l’esame delle integrazioni possibili e dei rischi di interferenza esistenti con altri servizi;
 - l’analisi dei flussi finanziari prevedibili e l’analisi di fonti finanziarie integrative o alternative;
 - la definizione dei criteri per la determinazione e il controllo dei livelli prestazionali da garantire.
- Gli esiti di questa fondamentale fase propedeutica di indagine e verifica devono essere sistematicamente raccolti dal committente in un apposito “documento di indirizzo preliminare” al fine di istruire e supportare lo studio di fattibilità finanziaria e

Aree funzionali urbane	Beni urbani
Infrastrutture tecnologiche	Reti di illuminazione pubblica e semaforica
	Reti elettriche
	Reti gas
	Reti idriche
	Reti di riscaldamento/raffrescamento
	Reti fognarie
	Reti di telecomunicazione
Reti stradali	Strade e relative pertinenze
	Marciapiedi, aree pedonali ed altre aree ad uso pubblico
	Parcheggi
Vie d'acqua	Fiumi, canali e percorsi d'acqua
Verde pubblico	Ville, parchi, giardini e boschi
Arredo urbano	Arredi fissi e mobili
Infrastrutture di trasporto	Infrastrutture per il trasporto pubblico
Altre aree funzionali urbane	Altri beni urbani

Tabella 2 - Schema di classificazione dei beni urbani

la richiesta di offerta. La norma, a tal proposito, indica i contenuti che dovranno essere esplicitati attraverso il “documento di indirizzo preliminare”:

- l'articolazione delle attività connotanti i servizi da affidare;
- la valutazione delle ricadute organizzative;
- le modalità di finanziamento dei servizi;
- la definizione del modello di centrale di governo.

La formulazione della richiesta di offerta

Nella successiva fase di formulazione della richiesta di offerta, il committente deve prefigurare un attendibile e puntuale quadro di riferimento per i risultati da conseguire.

È opportuno al riguardo che la formulazione della richiesta di offerta sia impostata in forma esigienziale-prestazionale, attraverso la preventiva determinazione di parametri tecnici attendibili e tali da consentire un'individuazione dei livelli prestazionali da soddisfare e dei criteri per verificare il soddisfacimento. In questa direzione, la richiesta di offerta da parte del committente deve esplici-

tarsi attraverso un capitolato tecnico di tipo prestazionale (da associarsi al capitolato d'onere dell'appalto), attraverso devono essere dettagliatamente specificati:

- i servizi che si intende affidare;
- i beni urbani oggetto dei servizi.

Viene opportunamente segnalato, tuttavia, che in occasione di appalti di Facility Management Urbano di prima generazione, il committente - nel caso in cui non risulti in possesso né di una preesistente anagrafe dei beni urbani, né delle informazioni di dettaglio per un'esatta rappresentazione qualitativa e quantitativa dei beni oggetto dei servizi - deve fornire ai potenziali assuntori, almeno un corredo informativo sufficiente alla valutazione progettuale ed economica dei servizi da offrire.

I sistemi informativi e la centrale di governo

In considerazione della peculiarità e complessità che caratterizza i servizi di Facility Management Urbano, la norma sottolinea la funzione strategica di supporto tecnico e decisionale che può essere svolta dai sistemi informativi “dedicati”, specie in relazione ai seguenti fattori di problematicità:

- l'interdipendenza tra i vari servizi;
- la diversità dei soggetti coinvolti nei processi gestionali;
- l'esistenza di situazioni in cui le diverse informazioni relative ai beni urbani sono gestite da organizzazioni diverse da quelle direttamente coinvolte nei processi di gestione dei servizi di Facility Management Urbano;
- l'esigenza di disporre di supporti informativi rivolti al rapporto con l'utenza, relativamente alle sue diverse istanze;
- l'esigenza di integrazione e di interscambio fra i diversi sistemi informativi che vengono coinvolti nei processi di gestione.

Altrettanto strategico viene evidenziato il ruolo della “centrale di governo”, da preporre alla regia dell'erogazione dei servizi oggetto dell'appalto, con particolare riferimento alle funzioni di:

- coordinamento delle attività;
- controllo dei livelli prestazionali e degli esiti delle attività;
- gestione dei flussi informativi.

La struttura della centrale di governo dovrà essere calibrata dal committente in funzione della natura del patrimonio urbano da gestire, delle proprie caratteristiche organizzative e del livello di conoscenza dei beni, potendo optare

La manutenzione, da costo a investimento

E' questo il concetto fondamentale - che dovrebbe essere fatto proprio da committenti ed imprese del mercato - emerso con forza durante la riunione plenaria che la Commissione Manutenzione dell'UNI ha tenuto nel settembre scorso per fare il punto su quanto è stato prodotto finora e per verificare se l'attuale struttura della Commissione sia ancora in grado di rispondere e rispecchiare le esigenze di un mercato in continua crescita. La manutenzione è infatti un'attività che nel nostro Paese riveste un ruolo di primaria importanza nelle industrie e nei servizi, per il grande impatto che ha sulla funzionalità, sulla sicurezza e sulla qualità degli edifici e delle infrastrutture. Manutenzione - infatti - non significa solo conservare nel miglior modo possibile beni e impianti nel tempo ma, anche, mettere in atto tutte quelle azioni necessarie per prevenire gli infortuni all'uomo, per salvaguardare l'ambiente e allungare la vita dei beni fisici.

“Spingere su tutti questi aspetti della manutenzione - ha dichiarato Claudio Molinari del Politecnico di Milano e Presidente della Sottocommissione “Manutenzione dei patrimoni immobiliari” - vuol dire per gli operatori del mercato non solo risparmiare ma anche investire per il futuro”.

A testimonianza della notevole mole di lavoro che la Commissione UNI sta portando avanti dal 1989 - anno in cui fu costituita - vi è un nutrito elenco di norme tecniche pubblicate sinora sull'argomento. Solo per citarne alcune tra le più recenti: la UNI 11447 sui servizi di Facility Management Urbano (oggetto di trattazione in questo stesso numero di “FMI”), la UNI EN 15331 sui criteri di progettazione, gestione e controllo dei servizi di manutenzione degli immobili, la UNI 11454 sulla manutenzione nella progettazione di un bene fisico. Ed ancora: la UNI 11420 sulla

qualifica del personale di manutenzione e la UNI 11414 che fornisce le linee guida per la qualificazione del sistema di manutenzione. Ma l'attività normativa sulla manutenzione ferve anche a livello europeo dove l'alta qualità delle norme tecniche viene garantita anche dalla presenza ai lavori degli esperti italiani. Oggi, infatti, la maggior parte delle norme pubblicate dal Comitato Tecnico CEN/TC 319 “Maintenance” ha tratto una fortissima ispirazione dal-



le norme UNI: ne sono un esempio la norma sulla manutenzione dei patrimoni immobiliari e quella sugli indicatori di manutenzione. Non per niente la gestione del Comitato Tecnico europeo è stata affidata all'Italia che ne detiene sia la segreteria che la presidenza. “Dobbiamo mantenere la nostra creatività e la nostra capacità di innovazione nell'elaborazione delle norme tecniche - ha dichiarato Franco Santini, presidente del CEN/TC 319 e di AIMAN (Associazione Italiana Manutenzione) - poiché abbiamo una nostra precisa identità che dobbiamo essere in grado di mantenere e di portare avanti in sede europea, proprio come stiamo facendo ora”. La riunione plenaria della Commissione è servita anche - come premesso - a verificare l'attuale struttura e la sua rappresentatività. Attualmente la Commissione è strutturata essenzialmente in tre Sottocommissioni: la SC1 “Processi” nata per operare in modo trasversale rispetto alle specificità dei diversi settori; la SC4 “Manutenzione del settore dei trasporti collettivi”; la SC3 “Manutenzione dei patrimoni immobiliari” che incorporerà anche il

Gruppo di Lavoro “Facility Management” finora dipendente direttamente dalla Commissione UNI. Dopo aver pianificato la revisione di parte del parco normativo attualmente esistente, la Commissione si è concentrata sulla discussione di alcuni argomenti. In particolare il progetto sui servizi di pulizia dei patrimoni immobiliari, che attualmente sta subendo una fase di arresto ma che - secondo gli esperti UNI - riguarda un aspetto fondamentale delle attività di manutenzione. L'auspicio della Commissione è che si possa presto giungere all'elaborazione di una norma quadro che contenga gli elementi trasversali del settore dei servizi di pulizia e di norme specifiche adatte alle peculiarità dei singoli settori. Analogo discorso dovrebbe essere fatto per quanto riguarda la norma sulla contrattualistica di manutenzione. “E' stata una riunione importante - ha dichiarato al termine dei lavori il presidente della Commissione Francesco Cangialosi - e abbiamo avuto notevoli contributi di idee e di supporto al nostro lavoro. Vogliamo comunque stimolare una sempre maggiore partecipazione ai tavoli della normazione, da parte di tutti gli operatori pubblici e privati del mercato. Nella riunione di oggi abbiamo anche individuato alcuni temi di manutenzione sui quali prossimamente vorremmo proporre l'avvio dell'attività normativa: tra tutti, in particolare, la manutenzione degli/negli ospedali, l'impatto ambientale della manutenzione e il comportamento e l'influenza delle attività di manutenzione sulla sicurezza.” In conclusione, un settore di normazione - quello dei servizi di manutenzione - che conferma l'impegno costante dell'UNI nel supporto di un comparto di mercato tra i più importanti e significativi a livello nazionale ed europeo.

Area Comunicazione UNI
www.uni.com

Categorie dei servizi di FMU	Servizi di FMU
Servizi per il territorio	Servizi di manutenzione, verifica e monitoraggio dell'arredo urbano
	Servizi di manutenzione, cura e monitoraggio del verde
	Servizi di manutenzione e cura di terreni ed impianti
	Servizi di manutenzione e monitoraggio di segnaletica orizzontale, verticale e luminosa
	Servizi di ingegneria tecnica per la redazione di PRIC, PUT, PUGSS e catasti stradali
	Servizi di verifica, monitoraggio e controllo della rete stradale
	Servizi di manutenzione del manto stradale e di pronto intervento buche
	Servizi di decoro urbano
	Servizi di sgombero neve, spargimento sale e trattamento antighiaccio
	Servizio di gestione di parcheggi
	Altri servizi
	Servizi di FMU
Servizi per edifici, impianti, infrastrutture	Servizi di manutenzione edilizia ed impiantistica
	Servizio di gestione, conduzione e manutenzione di centrali e di impianti termici
	Servizio di gestione, conduzione e manutenzione di impianti di trattamento dell'aria
	Servizio di gestione, conduzione e manutenzione di impianti idrici, fognari
	Servizio di gestione, conduzione e manutenzione di impianti elettrici e di illuminotecnica
	Servizio di gestione, conduzione e manutenzione di impianti tecnologici di sicurezza
	Servizio di gestione, conduzione e manutenzione di impianti tecnologici di controllo
	Servizio di gestione, conduzione e manutenzione di impianti elevatori e di sollevamento
	Servizio di gestione, conduzione e manutenzione di reti telefoniche e di trasmissione dati
	Servizi di manutenzione di impianti speciali
	Servizi di reperibilità e pronto intervento
	Altri servizi
	Servizi di FMU
Servizi per l'ambiente e la persona	Servizi di pulizia ed igiene ambientale
	Servizi di disinfestazione, disinfezione e derattizzazione
	Servizi di raccolta e smaltimento rifiuti
	Servizi di reception e vigilanza
	Servizi di call center
	Servizi di gestione documentale, archivio, stampa ed assimilabili
	Servizi di gestione spazi
	Altri servizi
	Servizi di FMU
Servizi di governo	Servizi di costituzione e gestione di anagrafica tecnica ed inventariale
	Servizi di costituzione e gestione di sistemi informativi
	Servizi di gestione di centrali operative
	Altri servizi

Tabella 3 - Schema di classificazione dei servizi di Facility Management Urbano

per un modello unico per tutti i servizi o per un modello con sottocentrali coordinate dedicate ai diversi servizi singoli o aggregati.

Prospettive di sviluppo

Con la norma 11447:2012 per i servizi di Facility Management Urbano, viene ulteriormente integrato il nutrito corpo di norme tecniche UNI per la manutenzione e la gestione dei patrimoni immobiliari e urbani promosse e coordinate da Terotec, dal Politecnico di Milano e dal Comune di Bologna, che hanno già avuto per oggetto i sistemi informativi per la manutenzione (UNI 10951:2001), il Global Service (UNI 11136:2004) e i piani di manutenzione (UNI 11257:2007).

La nuova norma rappresenta un primo fondamentale quadro di riferimento propedeutico per la predisposizione di ulteriori strumenti normativi settoriali di specifica che dovranno rispondere a due requisiti basilari:

- risultare operativi per essere immediatamente e direttamente utilizzabili dai soggetti coinvolti nelle fasi di progettazione ed erogazione dei servizi di Facility Management Urbano (committenti ed imprese);
- essere condivisi a monte dagli stessi operatori per favorirne un approccio uniforme e qualificato al mercato.

In questa direzione l'azione istituzionale dell'UNI ai fini dello sviluppo dell'attività di normazione settoriale nazionale non può che essere stimolata, orientata e supportata da tutti gli operatori pubblici e privati interessati al nuovo e sempre più rilevante mercato dei servizi di Facility Management Urbano.

*Docente Università di Roma La Sapienza, Direttore Terotec, Responsabile Comitato Scientifico "FMI"

**Coordinatrice Generale Patrimoni PA net, Componente Comitato Scientifico "FMI"