

TIPO DI DOCUMENTO:

ARTICOLO

TITOLO:

La normativa volontaria a supporto dei servizi di Facility Management

SOTTOTITOLO:

AUTORE:

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

Curcio Silvano, Paganin Giancarlo, Talamo Cinzia

ESTRATTO DA PERIODICO:

Titolo:

FMI - Facility Management Italia

N°:

28

Del:

07/2015

ESTRATTO DA SITO INTERNET:

Indirizzo home page [http://]:

Indirizzo esteso [http://]:

Di:

Nazione:

Data primo contatto:

Data rimozione:

PAROLE CHIAVE:

normativa, mercato, servizi, facility management, uni, cen

ABSTRACT:

MB

Il mercato dei servizi di FM ha ormai assunto a livello nazionale ed europeo una sua precisa collocazione e fisionomia, esprimendo una dimensione quantitativa talmente rilevante da superare da alcuni anni quella dell'assai più storicizzato mercato delle costruzioni. Purtroppo il mercato dei servizi di FM soffre di una sorta di "complesso di Peter Pan" che gli deriva fondamentalmente da un processo repentino di crescita prevalentemente di natura quantitativa a cui non ha fatto seguito ancora oggi un parallelo e concomitante processo di crescita qualitativa. Diverse le cause alla base di questo problema e non da ultima la difficoltà di definire e assimilare regole, conoscenze e prassi condivise. Proprio su questo fronte ha svolto e può svolgere ancora un ruolo fondamentale la normativa "volontaria" in ambito nazionale ed europeo, promossa e sviluppata rispettivamente dall'UNI e dal CEN, gli organismi di normazione italiano ed europeo. Le norme prodotte nel tempo da questi organismi rappresentano delle strumentazioni chiave per tutti gli operatori del mercato - fronte committenze e fronte imprese - in termini di linee guida e codici di pratica incentrati sui principali aspetti sia di natura organizzativo-processuale che tecnico-operativa che caratterizzano il mercato dei servizi di FM.

La normativa volontaria a supporto dei servizi di Facility Management

Il mercato dei servizi di FM ha ormai assunto a livello nazionale ed europeo una sua precisa collocazione e fisionomia, esprimendo una dimensione quantitativa talmente rilevante da superare da alcuni anni quella dell'assai più storicizzato mercato delle costruzioni. Purtroppo il mercato dei servizi di FM soffre di una sorta di "complesso di Peter Pan" che gli deriva fondamentalmente da un processo repentino di crescita prevalentemente di natura quantitativa a cui non ha fatto seguito ancora oggi un parallelo e concomitante processo di crescita qualitativa. Diverse le cause alla base di questo problema e non da ultima la difficoltà di definire e assimilare regole, conoscenze e prassi condivise. Proprio su questo fronte ha svolto e può svolgere ancora un ruolo fondamentale la normativa "volontaria" in ambito nazionale ed europeo, promossa e sviluppata rispettivamente dall'UNI e dal CEN, gli organismi di normazione italiano ed europeo. Le norme prodotte nel tempo da questi organismi rappresentano delle strumentazioni chiave per tutti gli operatori del mercato - fronte committenze e fronte imprese - in termini di linee guida e codici di pratica incentrati sui principali aspetti sia di natura organizzativo-processuale che tecnico-operativa che caratterizzano il mercato dei servizi di FM.

The voluntary legislation in support of the Facility Management services

The market of FM services has acquired at national and European level such a specific and huge placement to overcome for some years the one more historical of the constructions industry. Nevertheless the market of FM services is affected by a sort of "Peter Pan complex" which has origin essentially from a fast quantitative growth that has not yet been followed by a simultaneous and complementary qualitative growth. There are many reasons of this problem and not least the difficulty in defining and integrating rules, knowledge and procedures. In this context has played and can still play a key role the "voluntary" legislation at national and European level, promoted and developed respectively by UNI and CEN, the Italian and European standards organizations. The standards issued by these bodies are the key tools for every market players – the clients and the contractors - in terms of guidelines and procedures concerning the key organizational-procedural aspects and technical-operational characteristic of the FM services market.

Silvano Curcio*
Giancarlo Paganin**
Cinzia Talamo***

Lo stato dell'arte

La normativa volontaria promossa dall'UNI - Ente Nazionale Italiano di Unificazione, ha fornito un incentivo fondamentale al consolidamento e alla diffusione della cultura e della prassi dei servizi di FM per gli

edifici, rispondendo in modo assai immediato e dinamico alle esigenze di un settore di mercato in costante crescita.

In sede UNI, per quanto riguarda l'ambito dei servizi di manutenzione edilizia, un atto strategico è stata l'istituzione della Commissione UNI

SC3 “Manutenzione dei patrimoni immobiliari”, attivata nel febbraio del 1995 all’interno della Commissione Manutenzione (già operante dal 1989 in campo industriale) per affiancare le Commissioni UNI SC1 “Principi generali e terminologia” e UNI SC2 “Contrattualistica”.

La SC3 ha rappresentato un luogo di produzione normativa connotato da una serie di fondamentali obiettivi, quali:

- l’apertura di un terreno di dialogo e di confronto tra settori industriali ed edilizi per il tramite della cultura normativa, in funzione di sinergie e di ambiti di interesse e di mercato intersettoriali;
- la facilitazione del processo di trasferimento dal settore industriale a quello edilizio di criteri e procedure, pur nel rispetto delle specificità di settore e di mercato;
- il riconoscimento all’ambito edilizio della valenza di settore industriale in grado di esprimere operatori dai comportamenti improntati all’efficacia e all’efficienza.

All’interno di questo contesto, il sistema di norme UNI prodotte in particolare nell’ambito della manutenzione edilizia ha perseguito l’obiettivo di fornire agli operatori del settore un quadro di riferimento per guidare i comportamenti, per regolare le relazioni e per agevolare il processo di innovazione organizzativa in atto nell’ambito dei servizi del più esteso comparto del FM.

È stato questo un obiettivo fondamentale per ambiti, come quelli della manutenzione programmata e dei servizi di gestione, che necessitavano di acquisire rapidamente quadri teorici di riferimento e linee orientative per le prassi.

Per questi contesti quindi la normativa UNI continua ancor oggi a rappresentare un fondamentale contributo per la messa a sistema, per la sintesi e per l’unificazione di



almeno tre ordini di questioni:

- a livello terminologico - la grande attenzione che le norme UNI dedicano al chiarimento terminologico testimonia dell’importanza di costituire quadri di concetti condivisi, capaci di uniformare i linguaggi (aspetto importantissimo specie in fase contrattuale) di operatori spesso diversi per ambiti di competenza e per matrice culturale di provenienza;
- a livello procedurale - la chiara definizione dei processi e delle attività necessarie allo sviluppo dei servizi manutentivi e di Facility Management è un tipico contributo della normativa UNI teso a uniformare e rendere sinergici i comportamenti attraverso la definizione di azioni, di ruoli e di modalità di interazione;
- a livello strumentale - la definizione dei supporti allo sviluppo dei processi, in termini di finalità, di requisiti e di ambiti di applicazione, rappresenta un importante contributo per consolidare comportamenti comuni e per facilitare le interazioni tra operatori diversi; allo stesso tempo fornisce indicazioni e descrizioni che possono essere assunte nell’elaborazione dei documenti contrattuali.

Il quadro nazionale: dalla norma quadro...

Sul piano nazionale i lavori UNI hanno prodotto un quadro articolato di norme, che in questi venti anni hanno costituito/costituiscono un riferimento terminologico e procedurale chiave per gli operatori della domanda

e dell’offerta di servizi. Le norme UNI spesso compaiono all’interno di capitoli di servizi, assunte come autorevole riferimento per la specifica dei requisiti.

La chiave di lettura per comprendere il quadro delle norme sui servizi di manutenzione a livello nazionale risiede nella struttura della norma quadro UNI 10604:1997 che ha fissato alcuni importanti principi diffusamente entrati nelle strategie e nelle logiche organizzative degli operatori del FM.

Queste linee orientative sono state riaffermate dalla norma europea UNI EN 15331:2011, che ha trasferito la UNI 10604 in ambito europeo, riaffermando i criteri fondamentali:

- nella impostazione dei servizi è opportuno operare in relazione a diversi livelli strategici (strategia immobiliare, politica di manutenzione, strategia di manutenzione);
- il processo manutentivo si basa su un flusso di informazioni che provengono dalla fase progettuale e realizzativa, dalla lettura della consistenza, delle caratteristiche e delle prestazioni degli immobili (rilievi, ispezioni e monitoraggi), dalle informazioni provenienti dagli interventi manutentivi (informazioni di ritorno); lo sviluppo delle basi di informazioni comporta crescita di conoscenza sui comportamenti di materiali e sistemi, sulle modalità di intervento, sui costi e, di conseguenza, progressivo miglioramento delle capacità programmatiche del gestore (in questa ottica assume particolare rilevanza per la qualità dei servizi lo sviluppo delle anagrafi immobiliari e dei sistemi informativi);
- lo sviluppo di politiche di manutenzione programmata deve avvenire secondo il principio di gradualità di attuazione; la programmazione delle attività manutentive e la razionalizzazione delle risorse sono cioè obiettivi da raggiungere gradualmente nel tempo - compatibilmente con la

Norme UNI	Obiettivo
UNI 10604:1997 Criteri di progettazione, gestione e controllo dei servizi di manutenzione di immobili	Delineare il quadro complessivo dei riferimenti necessari allo sviluppo del servizio di manutenzione, stabilire i criteri fondamentali, individuare temi centrali e le relazioni che li legano.
UNI 10831-1:1999 30/09/1999 Manutenzione dei patrimoni immobiliari - Documentazione ed informazioni di base per il servizio di manutenzione da produrre per i progetti dichiarati eseguibili ed eseguiti. Struttura, contenuti e livelli della documentazione	Definire la documentazione di progetto al fine della corretta impostazione del servizio di manutenzione.
UNI 10831-2:2001 Manutenzione dei patrimoni immobiliari - Documentazione ed informazioni di base per il servizio di manutenzione da produrre per i progetti dichiarati eseguibili ed eseguiti. Articolazione dei contenuti della documentazione tecnica e unificazione dei tipi di elaborato	
UNI 10874:2000 Criteri di stesura dei manuali d'uso e di manutenzione	Definizione delle informazioni che è necessario raccogliere, all'interno di Manuali adeguatamente strutturati al fine di una corretta azione manutentiva.
UNI 10951:2001 Sistemi informativi per la gestione della manutenzione dei patrimoni immobiliari - Linee guida	Fornire linee guida metodologico-operative per la progettazione, la realizzazione, l'utilizzo e l'aggiornamento di sistemi informativi per la gestione della manutenzione dei patrimoni immobiliari e per la relativa informatizzazione.
UNI 11136:2004 Global Service per la manutenzione dei patrimoni immobiliari - Linee guida	Fissare indicazioni di comportamento rispetto ad alcune fasi fondamentali del processo di sviluppo di un contratto di Global Service: <ul style="list-style-type: none"> ▪ impostazione preliminare da parte del committente; ▪ impostazione della richiesta di offerta da parte del committente; ▪ impostazione del progetto di offerta da parte del potenziale assuntore.
UNI 11257:2007 Manutenzione dei patrimoni immobiliari - Criteri per la stesura del piano e del programma di manutenzione dei beni edilizi - Linee guida	Fornire i criteri per elaborare i piani e i programmi di manutenzione applicabili agli edifici esistenti e agli edifici in costruzione.
UNI 11447:2012 Servizi di Facility Management urbano - Linee guida per l'impostazione e la programmazione degli appalti	Fornire criteri guida ai committenti per l'impostazione e la programmazione dei processi di appalto di servizi di Facility Management urbano, al fine di uniformarne l'approccio su una base comune di riferimento metodologico-operativo.

Tabella 1 - La produzione normativa UNI in materia di servizi di manutenzione per i patrimoni immobiliari (UNI SC3)

struttura e le risorse degli operatori - attraverso un processo di progressiva acquisizione delle informazioni che incrementa le capacità organizzative e predittive dei comportamenti nel tempo degli elementi tecnici;

- il piano di manutenzione ha un ruolo fondamentale nell'impostazione, nello sviluppo e nel controllo del servizio; in questo senso la norma delinea le logiche, le procedure, i metodi e gli strumenti della pianificazione della manutenzione e a tal fine propone uno schema, descrittivo del sistema di azioni e retroazioni, che costituiscono la procedura di piano, nelle sue fasi di istruttoria, di predisposizione e di attuazione.

... alle norme di approfondimento

Le norme di approfondimento prodotte dalla SC3 a complemento della norma quadro UNI 10604 (oggi UNI EN 15331) ad oggi sono sei.

- *UNI 10831:1999 - Manutenzione dei patrimoni immobiliari*

La norma, nella sua duplice articolazione, prende spunto dall'assunto che un'efficace impostazione del servizio di manutenzione dipende in larga misura da un'adeguata documentazione di progetto, che deve rendersi disponibile ad un livello di contenuti adeguati all'importanza e alla complessità del bene edilizio e non deve limitarsi agli elaborati grafici, ma deve essere accompagnata dalla definizione degli obiettivi di qualità attesi e dalla resocontazione degli esiti dei controlli eseguiti in corso d'opera e ad opera finita.

- *UNI 10874:2000 - Criteri di stesura dei manuali d'uso e di manutenzione*

La norma UNI 10874 approfondisce gli aspetti, tracciati nella

norma 10604, relativi alle informazioni che occorre raccogliere, all'interno di adeguati "manuali", al fine di una corretta azione manutentiva; la norma quindi fornisce i criteri per la stesura dei manuali d'uso, di conduzione tecnica e di manutenzione dei beni immobiliari, definendo le procedure di raccolta e di registrazione delle informazioni finalizzate all'impostazione del piano di manutenzione e all'organizzazione, sia sul piano tecnico che su quello economico, del servizio di manutenzione.

▪ **UNI 10951:2001 - Sistemi informativi per la gestione della manutenzione dei patrimoni immobiliari. Linee guida**

La norma sottolinea la centralità di un sistema informativo per la gestione della manutenzione di patrimoni immobiliari sancendo il ruolo chiave della gestione delle conoscenze nella fornitura dei servizi e delinea, in osservanza al principio di gradualità di implementazione, un sistema capace di crescere nel tempo attraverso l'acquisizione di nuovi dati, di adattarsi a diverse categorie di utenti, di modificarsi al variare delle esigenze e delle modalità di gestione e di consentire interfacce e scambi di dati con altri sistemi; la norma definisce lo schema logico di un sistema informativo strutturato in anagrafi e in archivi e fissa l'insieme di requisiti sia dei dati (gestibilità, disponibilità, aggiornabilità, integrabilità, coerenza, sicurezza, ecc.), sia della struttura informatizzata (funzionalità, affidabilità, usabilità, robustezza, manutenibilità, portabilità, ecc.), ai quali un sistema informativo deve rispondere, qualunque sia il suo grado di articolazione.

▪ **UNI 11136:2004 - Global Service per la manutenzione dei patrimoni immobiliari. Linee guida**

La norma fornisce criteri guida per l'impostazione dei processi di Global Service di manutenzione immobiliare rivolti ad immobili o patrimoni immobiliari, specie di proprietà pubblica. Il fine che ha guidato la realizzazione di questa norma è quello di unificare i comportamenti dei committenti e degli assuntori di servizi attraverso la proposta di un processo metodologico-operativo comune. In questa direzione la norma si occupa fondamentalmente di fissare indicazioni di comportamento rispetto ad alcune fasi fondamentali del processo di sviluppo di un contratto di Global Service, ossia:

- la fase di impostazione preliminare da parte del committente;
- la fase di impostazione della richiesta di offerta da parte del committente;
- la fase di impostazione del progetto di offerta da parte del potenziale assuntore.

▪ **UNI 11257: 2007 - Linee di indirizzo per la realizzazione di piani e programmi di manutenzione**

La norma UNI 11257 fornisce i criteri in base ai quali elaborare i piani e i programmi per l'esecuzione dei servizi manutentivi sui beni edilizi, definendo finalità e fasi di sviluppo e descrivendo procedure di predisposizione e contenuti informativi; obiettivo fondamentale della norma è fornire un contributo teso a definire uno schema valido per essere assunto, opportunamente declinato nei molteplici e diversificati contesti e ambiti di applicazione (le diverse forme di organizzazione dei servizi di gestione, le varie fasi del ciclo di vita di un organismo edilizio, ecc.) e da operatori diversi per contesti di appartenenza e per mansioni (committenze, strutture di consulenza, gestori di patrimoni, fornitori di servizi, ecc.).

▪ **UNI 11447:2012 - Servizi di Facility Management urbano. Linee guida per l'impostazione e la programmazione degli appalti**

A fronte di un mercato che sta evolvendo verso la gestione dei patrimoni alla scala urbana, ad oggi si registra la carenza di strumenti di orientamento procedurale a supporto delle PA e delle imprese che operano nel settore dei servizi integrati di FM, con conseguenti problemi di definizione dei contenuti degli appalti e delle prestazioni attese; la norma UNI 11447 nasce quindi con l'obiettivo di costruire un quadro processuale di riferimento, aperto a ulteriori approfondimenti normativi; in questo senso, la norma intende fornire criteri per la sistematica individuazione ed articolazione dei servizi di FM urbano per un'univoca classificazione dei beni urbani e dei possibili servizi ad essi attribuibili, a tal fine delineando:

- la classificazione dei servizi di FM urbano;
- la classificazione dei beni urbani oggetto di applicazione dei servizi;
- la definizione del quadro di criteri per l'impostazione della fase preliminare pre-gara;
- la definizione del quadro di criteri per l'impostazione della richiesta di offerta;
- le caratteristiche e le funzioni di un sistema informativo per i servizi.

Il quadro europeo: servizi di FM

Dal 2003, la SC 3 dell'UNI partecipa attivamente anche ai lavori di normazione europea sui servizi di FM.

L'iniziale intuizione della necessità di avviare un processo europeo di normazione all'interno del mercato del FM è stata del NEN, l'ente di normazione olandese, a cui si deve la formulazione nel 2002 della prima norma settoriale di un paese europeo (NEN 2748 "Termini e definizioni del FM").

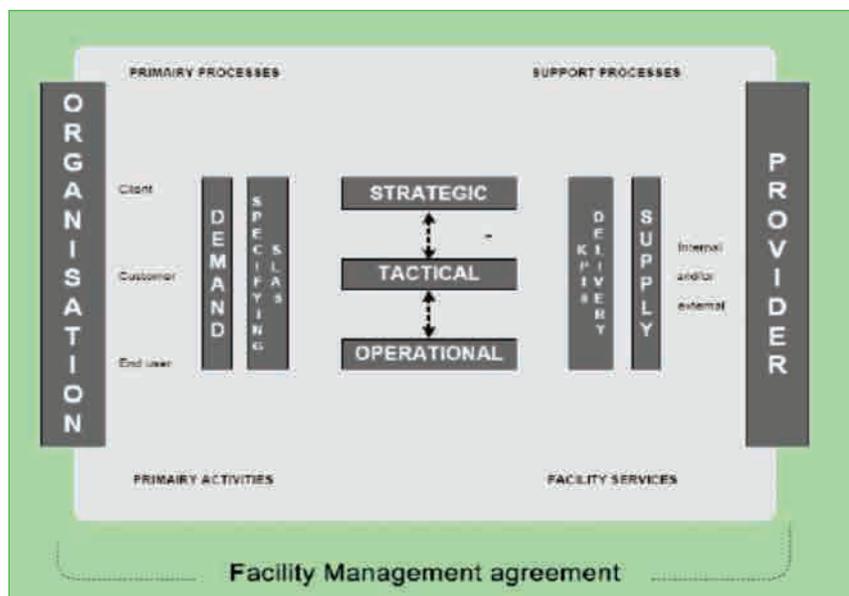


Figura 1 - Il modello di processo dei servizi di FM delineato dalla norma EN 15221-1

Nel 2003, in risposta alla proposta olandese di estendere tale processo a livello europeo, viene costituita la Commissione europea CEN/TC348 “Facility Management”. Da quel momento il lavoro svolto con il contributo attivo di tutti i paesi europei coinvolti, tra cui l’Italia attraverso l’UNI, ha portato alla pubblicazione ufficiale a partire dal 2007 di un pacchetto di 7 norme volontarie incentrate sia sul piano tecnico-processuale che su quello organizzativo-gestionale. Ciò, in stretta relazione al contesto politico, economico, sociale e normativo europeo in cui la domanda sempre crescente di strumenti di supporto allo sviluppo del mercato dei servizi di FM individuava proprio nell’unificazione normativa una soluzione efficace al superamento delle numerose barriere che si andavano creando tra gli operatori del settore, al fine di migliorare la trasparenza negli approvvigionamenti, le procedure di certificazione ed i mezzi di comunicazione tra gli stakeholders, oltre che fornire regole nella contrattazione e supportare i committenti nella definizione delle proprie esigenze.

▪ **UNI EN 15221-1:2007** - “Termini e definizioni”

La norma UNI EN 15221-1 si pone l’obiettivo prioritario di superare le divergenze negli approcci e nei linguaggi tra i vari paesi europei, attraverso la definizione di un modello comune di FM, la descrizione delle relative funzioni, la precisazione del campo di applicazione e la specificazione della terminologia di settore. Costituisce, pertanto, la base per tutte le norme successive, ponendosi come documento di indirizzo essenziale. I termini e le definizioni proposte e finalizzate alla lettura univoca del modello di FM illustrato nella norma, ne descrivono attori, relazioni, funzioni, parametri e output principali con riferimento al processo integrato che in esso è descritto. La definizione di FM rimanda ad una logica di “integrazione di processi nell’ambito di una organizzazione per mantenere e sviluppare i servizi concordati che supportano e migliorano l’efficacia delle attività primarie”. Il modello di FM proposto dalla norma è costruito intorno ad una specifica “organizza-

zione”, ai suoi “processi primari” e alle interrelazioni gestite a livello “strategico”, “tattico” e “operativo” tra domanda e offerta di servizi integrati. Scopo prioritario del FM è, quindi, il bilanciamento tra le richieste in termini di servizi integrati da parte della domanda e la risposta in termini di fornitura degli stessi da parte dell’offerta, in un corretto rapporto tra “requisiti” e “prestazioni” e tra “qualità” e “costi”.

▪ **UNI EN 15221-2:2007** - “Linee guida per preparare accordi di FM”

La norma EN 15221-2 fornisce i criteri base per regolamentare i rapporti tra il committente e il fornitore dei servizi di FM. Lo scopo della norma mira in particolare a promuovere e migliorare le relazioni transfrontaliere tra committenti e fornitori di servizi di FM, anche al fine di minimizzare dispute e contestazioni e favorire una maggior standardizzazione delle reciproche basi di accordo contrattuale. Con questo obiettivo vengono identificati i “tipi di accordi” di FM e le relative “caratteristiche” e forniti suggerimenti e indicazioni in merito alla stesura dei contratti (struttura, fasi di preparazione, clausole da prevedere in caso di disputa, attribuzione di diritti e doveri tra le parti, ecc.). Il campo di applicazione della norma abbraccia una gamma assai articolata di servizi, in ambito pubblico e privato e per tutti i tipi di ambiente lavorativo (industriale, commerciale, amministrativo, sanitario, ecc.). La procedura di predisposizione di un contratto di FM viene descritta attraverso tutte le sue fasi consequenziali di sviluppo operativo e vengono indicati tre principali metodi di determinazione dei prezzi (somma forfettaria, tariffa unitaria, “costo plus”) e di pagamento, con particolare riferimento al riconoscimento degli incentivi e delle “opportunità di risparmio” favoriti da parte del fornitore.

Norme europee sui servizi di Facility Management
UNI EN 15221-1:2007 Facility Management Parte 1: Termini e definizioni
UNI EN 15221-2:2007 Facility Management Parte 2: Linee guida per preparare accordi di Facility Management
EN 15221-3:2011 Facility Management - Part 3: Guidance on quality in Facility Management
UNI EN 15221-4:2011 Facility Management - Parte 4: Tassonomia, classificazione e strutture nel Facility Management
EN 15221-5:2011 Facility Management - Part 5: Guidance on Facility Management processes
EN 15221-6:2011 Facility Management - Part 6: Area and Space Measurement in Facility Management
EN 15221-7:2012 Facility Management - Part 7: Guidelines for Performance Benchmarking

Tabella 2 - Elenco delle norme tecniche europee per i servizi di FM (CEN/TC/348)

▪ *EN 15221-3:2011* - “Guidance on quality in FM”

La norma EN 15221-3:2011 evidenzia il difficile quanto necessario tentativo di trasferire i dettami della norma ISO 9001 al mercato del FM, allo scopo di ottenere, migliorare e misurare la qualità nel campo specifico di applicazione dei servizi integrati di FM. Il percorso obbligato che conduce alla massimizzazione della congruenza e della conformità tra le esigenze e le aspettative di qualità poste alla base della soddisfazione del cliente, parte dalla traduzione delle “esigenze” esplicite ed implicite in “requisiti” oggettivi. In questa direzione, nel processo di costruzione del sistema “esigenze-requisiti”, assume fondamentale importanza la corretta definizione dei “Key Performance Indicator - KPI” e dei “Service Level Agreement - SLA”, elementi questi determinanti per una puntuale realizzazione di capitolati di appalto su base prestazionale.

▪ *UNI EN 15221-4:2011* - “Tassonomia, classificazione e strutture nel FM”

La norma UNI EN 15221-4:2011 si pone lo scopo di realizzare un sistema di classificazione dei servizi di FM prioritariamente finalizzato a costruire una struttura per inquadrare le analisi di benchmarking in ambito europeo, definendo le interrelazioni tra gli elementi e la struttura gerarchica che caratterizzano i servizi stessi, i termini ad essi associati e i principi per la

definizione dei costi. La struttura di classificazione si fonda sui concetti di base già introdotti dalla norma UNI EN 15221-1, che vedono il campo di applicazione del FM suddiviso in due macro-gruppi: spazio-infrastrutture, persone-organizzazione.

▪ *EN 15221-5:2011* - “Guidance on FM processes”

La norma EN 15221-5:2011 riepiloga e chiarisce concetti già espressi nelle altre norme, attraverso schemi esemplificativi del processo di FM a livello strategico, tattico e operativo, applicabili da parte di committenti e fornitori di servizi.

▪ *EN 15221-6:2011* - “Area and space measurement in FM”

La norma EN 15221-6:2011 nasce allo scopo di uniformare a livello europeo i criteri e metodi per il calcolo delle superfici degli edifici, al fine di stabilire una base comune di riferimento per la pianificazione, la progettazione, la gestione delle aree e degli spazi in funzione in particolare degli aspetti di costo e benchmarking.

▪ *EN 15221-7:2012* - “Guidelines for performance benchmarking”

La norma EN 15221-7:2012 identifica un quadro di riferimento per i processi di benchmarking in particolare a livello di prestazioni di servizi di FM, di relativi costi, di modalità di “misurazioni” sia quantitative che

qualitative e di valutazione della customer satisfaction.

Il quadro europeo: servizi di manutenzione

Dal 2002, la SC 3 dell’UNI opera attivamente anche nell’ambito dei lavori di normazione europea del CEN/TC/319/WG7 “Maintenance of buildings and infrastructures”, portando il contributo e le istanze del settore di mercato dei servizi di manutenzione edilizia. Il Comitato normativo si è posto fin dalle prime fasi di lavoro l’obiettivo di individuare la possibilità e l’opportunità di predisporre documenti normativi che inquadrassero sistematicamente il tema della manutenzione edilizia. Rispetto a questo obiettivo, il programma di lavoro adottato ha puntato innanzitutto alla definizione di una norma quadro per la manutenzione edilizia (analogamente a quanto sviluppato dalla SC 3 dell’UNI): ciò, partendo da una norma di inquadramento generale, analoga alla UNI 10604:1997, sulla quale innestare successivamente norme inerenti a tematiche specifiche e più operative. Il risultato di questo lavoro è stato pubblicato nel 2005 come “Technical Specification” e successivamente adottato come norma con il titolo EN 15331:2011 “Criteria for design, management and control of maintenance services for buildings”.

A valle della pubblicazione della EN 15331, il CEN WG7 ha attivato uno

Norme europee sui servizi di manutenzione
EN 13269:2006 Maintenance - Guideline on preparation of maintenance contracts
EN 13460:2009 Maintenance - Documentation for maintenance
EN 13306:2010 Maintenance - Maintenance terminology
EN 15331:2011 Criteria for design, management and control of maintenance services for buildings
EN 15431:2007 Maintenance - Maintenance Key Performance Indicators
EN 15628:2014 Maintenance - Qualification of maintenance personnel
EN 16646:2014 Maintenance - Maintenance within physical asset management

Tabella 3 - Elenco delle norme tecniche europee sui servizi di manutenzione (CEN/TC/319)

specifico gruppo di lavoro sul tema del “condition assessment” con il compito di sviluppare una norma sui principi generali della valutazione delle condizioni di un bene costruito, per la fase conoscitiva propedeutica alla definizione di piani e programmi di manutenzione.

Le nuove attività normative a livello nazionale

Dopo una fase di revisione organizzativa, il nuovo quadro della Commissione Manutenzione SC 3 dell’UNI, attraverso la sua stessa nuova titolazione “Manutenzione dei patrimoni immobiliari e Facility Management”, sancisce un naturale allargamento di attività e di interesse al più esteso mercato dei servizi di FM.

In questa direzione, sono state individuate come possibili linee di interesse normativo le seguenti aree:

- la “manutenzione” delle norme esistenti, focalizzata essenzialmente sulla UNI 10951 in materia di sistemi informativi, ravvisando la possibilità di aggiornare i suoi contenuti alla luce delle recenti evoluzioni tecnologiche di carattere informatico e di estendere il campo di interesse all’insieme dei servizi integrati di FM;

- l’integrazione del quadro tematico offerto dalle norme già prodotte con alcune tematiche specifiche, in grado di realizzare anche un collegamento

con gli orientamenti contenuti nelle norme EN 15221 per l’organizzazione dei servizi integrati di FM, tra cui in particolare: il censimento immobiliare (requisiti, finalità e procedure operative); l’anagrafe immobiliare (criteri di articolazione e codifica degli elementi spaziali e tecnici, modalità di uso delle anagrafi in relazione all’integrazione dei servizi, ecc.); i modelli organizzativi della centrale di governo dei servizi integrati; il rapporto tra progetto e gestione dei servizi;

- l’approfondimento di temi inerenti al FM delle città e del territorio (i sistemi informativi per la gestione dei servizi urbani integrati; il censimento e l’anagrafica dei sistemi di beni urbani e territoriali; gli indicatori di performance dei servizi integrati di gestione urbana, ecc.);

- l’apertura a tematiche innovative e di grande interesse in questo momento per il mercato, tra cui in particolare le applicazioni del BIM - Building Information Modeling, i servizi di gestione integrata per gli “Smart buildings” e le “Smart cities”.

Prospettive ed ambiti di sviluppo

Il mercato italiano ed europeo dei servizi di FM ha ormai assunto una sempre maggiore rilevanza in termini di diffusione, interesse e volume di attività, ma spesso gli operatori di settore si trova-

no ad interagire in condizioni di non completa e sistematica condivisione di prassi, terminologie e metodi, sia sul fronte della domanda che dell’offerta dei servizi stessi. In questo contesto, la normativa tecnica volontaria UNI e CEN, che sempre più spesso diventa riferimento imprescindibile anche per le norme cogenti nazionali ed europee sugli appalti settoriali, può contribuire al consolidamento di “buone” prassi che siano condivise e condivisibili dai diversi soggetti che operano nel mercato nei diversi ruoli.

Specie per le tematiche di carattere innovativo, ancora fortemente in fase di sperimentazione e non ancora giunte a prassi consolidate, il ruolo strategico delle norme volontarie UNI e CEN potrebbe essere, come già in passato, quello di impostazione di una piattaforma per il dialogo e per confronto tra i diversi operatori del mercato, fondata su una terminologia unificata, su criteri base di riferimento e su orientamenti a livello di “regole” e di “comportamenti” condivisi.

In questa direzione, tuttavia, appare fondamentale lo stimolo, l’indirizzo e la co-partecipazione da parte dei soggetti che rappresentano gli stakeholder fondamentali del mercato dei servizi di FM: sotto questo aspetto, può risultare strategico specie il coinvolgimento delle Associazioni che rappresentano le committenze pubbliche e le imprese di servizi, che già in passato hanno fornito un contributo essenziale per lo sviluppo della normativa volontaria settoriale.

*Docente Sapienza Università di Roma, Coordinatore nazionale UNI Comitato Europeo di Normazione CEN/TC/348 “Facility Management”

**Docente Politecnico di Milano, Presidente WG7 Comitato Europeo di Normazione CEN/TC/319 “Maintenance of buildings and infrastructures”

***Docente Politecnico di Milano, Presidente Commissione UNI “Manutenzione dei patrimoni immobiliari e Facility Management”