



# *IL CONTRATTO DI MANUTENZIONE*

*Linee guida  
per una corretta comprensione*



**Si ringrazia l'A.N.I.C.A.  
per la gentile concessione  
delle immagini**

**F**requentemente viene richiesta dagli utenti la formulazione di un modello unico di contratto di manutenzione, al quale fare riferimento in occasione dell'avvio di un nuovo rapporto o per la modifica del rapporto esistente.

L'argomento è stato portato all'attenzione della nostra Associazione, come la più titolata ad esprimere indicazioni tecniche oggettive, e ben volentieri abbiamo offerto la nostra collaborazione, con l'intento di fornire elementi di chiarezza per la gestione di questa importante materia.

Premettiamo innanzitutto che è illusorio pensare di poter stabilire un modello unico di contratto. Come molteplici e differenziate sono le caratteristiche tecniche dell'impianto e le condizioni ambientali di esercizio, così sono variabili le caratteristiche del servizio da offrire e quindi le tipologie del contratto che le deve assicurare.

Tenendo conto che la nostra Associazione ha inteso dare ai propri Associati, a garanzia dell'utenza e del più assoluto rispetto dei patti sottoscritti, un Codice Etico al quale uniformare i comportamenti e una Carta dei Servizi che caratterizza il contenuto delle prestazioni fornite, riteniamo che il contributo più utile che l'Associazione può fornire sia quello di indicare quali sono i punti caratterizzanti un contratto e come devono essere lette le proposte di servizio che vengono offerte.

La lista che segue prende in esame i vari punti e li commenta brevemente. Sarà compito del cliente verificare la corrispondenza con le proprie necessità e valutare di conseguenza.



1. Durata contrattuale . . . . .	pag. 6
2. Disdetta contrattuale . . . . .	pag. 6
3. Natura del servizio: verifiche e prove semestrali . . . . .	pag. 6
4. Natura del servizio: manutenzione ordinaria preventiva . . . . .	pag. 6
5. Numero di visite previste . . . . .	pag. 7
6. Accompagnamento alle verifiche biennali dell'Organismo Competente . . . . .	pag. 7
7. Affidabilità a terze parti di lavori straordinari sull'impianto . . . . .	pag. 8
8. Aggiornamento della tariffa . . . . .	pag. 8
9. Sospensione dell'esercizio . . . . .	pag. 8
10. Impegni e oneri dell'ascensorista . . . . .	pag. 9
11. Impegni ed oneri del cliente . . . . .	pag. 9
12. Fermo dell'impianto per ragioni di sicurezza . . . . .	pag. 10
13. Assicurazione RCT . . . . .	pag. 10
14. Estensione degli obblighi contrattuali ed altri soggetti . . . . .	pag. 10
15. Foro competente . . . . .	pag. 10
16. Servizio 24 ore . . . . .	pag. 11
17. Servizio di riparazione su guasto (manutenzione correttiva) . . . . .	pag. 12
18. Manutenzione totale . . . . .	pag. 13
19. Adeguamenti normativi obbligatori . . . . .	pag. 14

## **1. DURATA CONTRATTUALE**

Viene definita sostanzialmente dal libero accordo tra le parti, tenendo conto delle esigenze tecniche dell'impianto, del servizio svolto e della tipologia contrattuale (si veda il punto 18).

In linea teorica la durata breve parrebbe avvantaggiare l'utente ma, nella realtà, una durata almeno di medio termine garantisce una migliore e più efficiente manutenzione preventiva, a tutto vantaggio della funzionalità, della sicurezza e quindi dell'utente.

## **2. DISDETTA CONTRATTUALE**

Da comunicarsi con un congruo anticipo rispetto alla scadenza contrattuale e alla durata del contratto stesso. In linea di massima, a maggiore durata contrattuale corrisponde una maggiore lunghezza del periodo di preavviso, dovuta a naturali esigenze organizzative. Il contratto può anche essere interrotto in ogni momento da una delle due parti, quando motivato contrattualmente o comunque giuridicamente, e, nel caso, facendosi carico degli oneri di legge e di consuetudine relativi.

## **3. NATURA DEL SERVIZIO: VERIFICHE E PROVE SEMESTRALI (PRESTAZIONE A)**

Essendo obbligatorie secondo la legislazione italiana (DPR 162/99, art. 15.4), occorre eseguire due verifiche nell'anno, come ivi descritte (punti a,b,c,d), alle parti dell'ascensore più coinvolte nella sicurezza.

## **4. NATURA DEL SERVIZIO: MANUTENZIONE ORDINARIA PREVENTIVA (PRESTAZIONE B)**

Anche la manutenzione preventiva, distinta dalle verifiche semestrali di cui sopra, è obbligatoria per l'ordinamento italiano (DPR 162/99, art. 15.3). La legge non ne prevede una precisa frequenza temporale in quanto questa dipende dalle condizioni tecniche dell'impianto. L'uso tradizionale prevalente nel mercato era ed è di effettuare una visita mensile, ma in diversi casi ne vengono effet-

tuare di meno, talvolta di più. Si può considerare che un minimo assoluto di visite preventive, distinte dalle verifiche semestrali, sia di due all'anno, nel caso di edifici monofamiliari (laddove quindi si avrà un totale minimo di 4 tra visite e verifiche).

La natura del servizio deve essere precisata in dettaglio nel contratto di manutenzione.

## **5. NUMERO DI VISITE PREVISTE**

Alla luce di quanto sopra, può essere indicato nel contratto in chiaro, oppure indirettamente facendo riferimento ad un impegno orario annuo. La tariffa del servizio non è in genere del tutto proporzionale al numero di visite, sia perché un numero minore di visite richiede maggior tempo unitario per ciascuna, sia perché gli oneri generali che fanno capo all'azienda non variano proporzionalmente col numero di visite.

Il giusto numero di visite dipende dalle caratteristiche tecniche dell'impianto e dal suo stato di conservazione, ma in generale, considerando le caratteristiche medie del parco impianti funzionanti in Italia, va dalle 8 alle 12. Si tenga presente che i contratti che includono oggi 12 visite generalmente si riferiscono a 10 visite più due verifiche semestrali, così come quelli di 8 intendono 6+2.

## **6. ACCOMPAGNAMENTO ALLE VERIFICHE BIENNALI DELL'ORGANISMO COMPETENTE (PRESTAZIONE C)**

Questa prestazione può essere o no inclusa nel canone annuo di manutenzione preventiva, ma è comunque distinta da essa, anche



perché non ha frequenza annua e la sua effettuazione non è legata alla decorrenza del contratto di assistenza. L'azienda la deve fornire in ogni caso, perché l'Organismo non visita l'impianto da solo, o solo col proprietario.

## **7. AFFIDABILITÀ A TERZE PARTI DI LAVORI STRAORDINARI SULL'IMPIANTO**

Può essere ammessa o non ammessa. In ogni caso il manutentore va avvertito per tempo, anche nel caso di lavori apparentemente non direttamente riguardanti il funzionamento dell'impianto. Poiché il contratto di manutenzione pone a carico del manutentore pesanti responsabilità circa l'esercizio dell'impianto e la sua sicurezza di funzionamento, il manutentore deve essere libero di valutare la possibilità di disdettare prematuramente il contratto qualora ritenga cessate le condizioni per il mantenimento delle responsabilità tecniche e legali che gli competono.

In questo caso verranno applicate a suo favore le clausole contrattuali previste dal punto 2), in quanto l'interruzione del contratto avviene, di fatto, a seguito di scelta del cliente.

## **8. AGGIORNAMENTO DELLA TARIFFA**

Generalmente i contratti prevedono un meccanismo di revisione del canone, allo scopo di rendere più agevole la gestione del rapporto. Se il contratto è pluriennale, l'adozione del meccanismo di revisione è una esigenza naturale e anzi ovvia; nel caso di contratti con scadenza annuale è opportuno che un meccanismo di revisione venga comunque indicato, applicandosi, si intende, solo in caso di mancata disdetta alla scadenza.

## **9. SOSPENSIONE DELL'ESERCIZIO**

La necessità di sospensione dovuta ad eventuali esigenze del Cliente va preventivamente comunicata all'azienda e, per il periodo di fermo, possono essere concordate diverse condizioni, che dovrebbero essere coerenti con quelle di disdetta prematura del contratto.



Andrebbe poi sempre tenuto presente che la successiva riattivazione è un elemento generalmente extracontrattuale in quanto richiede un impegno tecnico di tipo straordinario e quindi un costo non sempre trascurabile; in ogni caso, questo costo è legato alla complessità dell'impianto.

## **10. IMPEGNI E ONERI DELL'ASCENSORISTA**

Si esplicano nell'adempimento degli obblighi contrattuali relativi alle prestazioni concordate e nell'assunzione delle responsabilità tecniche e legali previste dalla legislazione vigente.

In caso di inadempienza il Cliente può contrattualmente riservarsi la possibilità di rescindere il contratto nei termini previsti e secondo le modalità indicate nel contratto stesso.

## **11. IMPEGNI E ONERI DEL CLIENTE**

A parte l'ovvio rispetto delle condizioni contrattuali alle quali è obbligato come controparte, il Cliente dovrà assicurare che le condizioni ambientali siano rispondenti a quelle previste per lo svolgimento in sicurezza di tutte le operazioni di manutenzione.

In particolare pianerottoli, locali e accessi dovranno essere regolarmente illuminati e dovrà essere assicurata l'attivazione di quanto previsto dalla normativa vigente in termini di soccorso ai passeggeri.

Particolare importanza riveste la tempestiva designazione di un Organismo Competente per le verifiche biennali e la



corretta esecuzione dei lavori prescritti in occasione delle verifiche in questione.

### **12. FERMO DELL'IMPIANTO PER RAGIONI DI SICUREZZA**

In caso di pericolo in atto, il DPR 162/99 consente e obbliga il manutentore a fermare l'impianto, informandone il proprietario, il soggetto incaricato delle verifiche ed il Comune competente. In caso di fermo non legittimo il manutentore se ne assume le responsabilità, mentre il Proprietario se le assume nel caso in cui il pericolo sorga dalla mancata esecuzione di uno dei suoi obblighi.

### **13. ASSICURAZIONE DI RCT (*PRESTAZIONE D*)**

I manutentori dovrebbero provvedere a propria cura e spese ad assicurare l'impianto relativamente alla responsabilità civile contro terzi. Dovrebbero dettagliare le condizioni contrattuali rilevanti, quali i massimali, che dovranno avere valori congrui, e le esclusioni, e possibilmente citare riferimento del n. di polizza e dell'assicuratore. Eventuali estensioni di garanzia possono essere offerte a parte (*prestazione D1*).

### **14. ESTENSIONE DEGLI OBBLIGHI CONTRATTUALI AD ALTRI SOGGETTI**

Il contratto di manutenzione ha due contraenti: da una parte la Proprietà, direttamente o attraverso un'Amministrazione, dall'altra la ditta di Manutenzione.

Un cambio di Amministratore non corrisponde con tutta evidenza a un cambio di proprietà, per cui il contratto rimane valido sino alla sua scadenza. Nel caso di un cambio di proprietà invece la situazione è profondamente diversa e il contratto va rinnovato secondo i criteri indicati al punto 2, superabili con accordi diversi tra le parti.

### **15. FORO COMPETENTE**

Se non diversamente ed esplicitamente concordato, il Foro competente è quello del Committente.

## 16. SERVIZIO 24 ORE (PRESTAZIONE E)

Il proprietario, se l'impianto è stato installato dopo l'entrata in vigore del DPR 162/99, è tenuto ad affidarsi ad un centro di soccorso che sia in grado di organizzare la liberazione di persone intrappolate in cabina o nel vano.

Nella sua forma canonica, ossia quella prevista dalla norma armonizzata EN 81-28 e integralmente applicabile agli ascensori installati dopo l'entrata in vigore del DPR 162/99, l'organizzazione del Servizio di Soccorso e quella all'interno dell'edificio devono assicurare che le

chiamate di soccorso ricevano una risposta efficace entro un tempo medio di un'ora in condizioni normali.

Questo centro di soccorso può o meno coincidere col manutentore con la ditta di Manutenzione.

Se il servizio coincide col manutentore, il contratto di manutenzione può includere questa prestazione, che consiste nel mettere a disposizione dei Clienti uno o più tecnici reperibili sul territorio .

Questo servizio può a richiesta essere esteso a tutti gli ascensori in servizio, con la differenza che molti di essi non disporranno, in quanto non previsto già dall'origine, del mezzo di comunicazione vocale bidirezionale presente sugli ascensori conformi al DPR 162/99. La ditta di Manutenzione può mettere a disposizione questo servizio e quindi il contratto di manutenzione può includere questa prestazione supplementare, che consiste generalmente nel mettere a disposizione dei Clienti uno o più tecnici reperibili sul territorio.

Il servizio 24 ore come descritto può anche essere limitato a certi orari, se la funzione di centro di soccorso viene effettuata negli altri orari (per esempio di ufficio) dal manutentore stesso; in questo caso, in questi orari, è possibile che il servizio venga trattato come

fosse un normale servizio di manutenzione correttiva. Il centro di soccorso può impegnarsi o meno ad intervenire entro un certo tempo massimo, sempre tenendo conto delle cause di forza maggiore .

Il servizio 24 ore può includere anche per lo meno il tentativo di eseguire subito l'intervento di riparazione, che normalmente non è incluso (l'impegno è generalmente, appunto, quello di liberare le persone intrappolate in cabina - il personale reperibile fuori dal normale orario di lavoro non è detto sia specializzato, che abbia la necessaria attrezzatura, che abbia a disposizione la ricambistica ove necessaria) (prestazione E1). Se questa prestazione non è inclusa, si intende che la riparazione verrà effettuata non appena inizia il successivo orario di lavoro.

In teoria il servizio 24 ore potrebbe includere l'obbligo di eseguire la riparazione in qualunque circostanza ed orario (prestazione E2), ma è improbabile che come tale venga proposto o accettato, in quanto implicherebbe che la organizzazione di manutenzione fosse completamente operativa 24 ore su 24, circostanza poco verosimile, anche per i costi che implicherebbe.

Il contratto del servizio 24 ore potrebbe infine specificare che il servizio di liberazione di persone si intende fornito anche per disservizi di paragonabile urgenza, o espressioni equivalenti (prestazione E3); si apre poi un problema di interpretazione di quali possano essere questi disservizi, tenendo conto che, se la interpretazione fosse estensiva (riattivazione di ascensore per essere messo a disposizione di anziano e/o cardiopatico, ecc.), si tornerebbe al caso E2.

Segnaliamo infine che la materia è in evoluzione (da un punto di vista normativo?) per cui sono possibili modifiche anche importanti al sistema descritto.

## **17. SERVIZIO DI RIPARAZIONE SU GUASTO (MANUTENZIONE CORRETTIVA)**

Questo servizio aggiuntivo generalmente non è incluso nel contratto di manutenzione ordinaria, data l'imprevedibilità dei guasti e quindi l'incertezza nella determinazione a priori dei costi relativi.

Poiché l'esigenza di definire con la migliore approssimazione i costi di gestione è comunque presente, sono state definite forme contrattuali che, basandosi su calcoli di previsione di tipo assicurativo, consentono comunque la determinazione del canone relativo (*prestazione F*), dove il costo della manodopera, staticamente prevalente, è incluso.

Questo canone può anche includere i piccoli ricambi (*prestazione F1*), che quindi vanno dettagliatamente elencati nel contratto.

Questo tipo di contratto prevede che il servizio possa essere richiesto e venga effettuato durante l'orario di lavoro, restando incluso nel canone. Eventuali prestazioni fuori orario, qualora ne venga prevista e concordata la disponibilità, vengono fatturate a parte in economia, non essendo possibile la preventivazione.

## **18. MANUTENZIONE TOTALE (PRESTAZIONE G)**

Tutte le clausole contrattuali fin qui illustrate non comportano l'inclusione di lavori straordinari di una certa entità e costo, quali sostituzioni di funi, pulegge, quadro di manovra, operatore porte cabina, argano, serie completa di serrature, porte di piano, eccetera. Al massimo, quella che abbiamo identificato come *prestazione F1*, può includere parti di questi componenti. I lavori straordinari sostanziali, invece, vengono preventivati a parte quando ritenuti necessari, dal manutentore stesso, o successivamente al verbale di un soggetto incaricato alle verifiche biennali, secondo i meccanismi illustrati al punto 17.



Per evitare questa imprevedibilità economica, esistono forme contrattuali di manutenzione totale, che dovrebbero includere, tutti, o gran parte, dei costi straordinari che potrebbero verificarsi in un dato periodo di tempo.

Si tratta anche qui di contratti con filosofia assicurativa, basata su considerazioni statistiche a partire dallo stato iniziale dell'impianto.

Questo tipo di contratto differisce profondamente dalla tipologia espressa dai contratti descritti finora per molti aspetti, che sono:

- *La durata* – Per poter sviluppare in pieno le caratteristiche peculiari delle prestazioni offerte il contratto deve durare un numero congruo di anni, almeno 5 ma preferibilmente 10
- *Il costo* – Il contratto è sicuramente più costoso in quanto, nel periodo di validità, prevede interventi di sostituzione di parti anche molto importanti
- *Le garanzie prestazionali* – E' forse l'elemento più soggettivo in quanto strettamente condizionato dal rapporto di fiducia tra cliente e fornitore. Solo il buon manutentore infatti opererà per garantire al Cliente le condizioni per un rapporto duraturo nel tempo, anche oltre la scadenza del contratto.

## 19. ADEGUAMENTI NORMATIVI OBBLIGATORI

Si tratta di lavori straordinari, resi necessari per legge sugli ascensori esistenti. Gli ultimi adeguamenti normativi obbligatori risalgono al 1987 e sono stati quindi prescritti negli anni seguenti dagli Enti verificatori, non si tratta perciò di fatti frequenti.

Peraltro il parco impianti italiano è piuttosto vecchio e in parte non risponde pienamente agli attuali criteri in materia di sicurezza, per cui è probabile che nel prossimo periodo debbano essere resi obbligatori nuovi adeguamenti normativi.

Trattandosi di attività del tutto imprevedibile per tutti, inclusi i manutentori, non viene ovviamente inclusa in nessuna tipologia di contratto.



# ANACAM

*Associazione Nazionale  
Imprese di Costruzione  
e Manutenzione Ascensori*

*Via di Porta Pinciana, 4  
00187 Roma  
Tel. 06.42.01.38.29  
Fax 06.47.43.898*

*Sito Internet: [www.anacam.it](http://www.anacam.it)  
e-mail: [info@anacam.it](mailto:info@anacam.it)*

