



# **Manuale utente per la gestione delle richieste di interventi sul Patrimonio Edilizio Sapienza. Addendum.**

## **Revisioni**

| Data       | Autore         | Versione |
|------------|----------------|----------|
| 25.09.2024 | Andrea Saulino | 1.1      |



## **1 Indice**

|          |   |          |
|----------|---|----------|
| <b>1</b> | <b>Indice</b>   | <b>2</b> |
| <b>2</b> | <b>Introduzione</b>   | <b>3</b> |
| <b>3</b> | <b>Indicazioni generali sulla compilazione del modulo web per invio richieste intervento.</b> | <b>3</b> |
| <b>4</b> | <b>Indicazioni specifiche su Opere e Servizi manutentivi oggetto di richieste intervento.</b> | <b>4</b> |
| 4.1      | Arredi  | 4        |
| 4.2      | Aule manutenzioni urgenti   | 4        |
| 4.3      | Disinfestazioni e derattizzazioni   | 4        |
| 4.4      | Manutenzione del verde  | 4        |
| 4.5      | Manutenzione impianti speciali  | 4        |
| 4.6      | Manutenzione porte e sistemi antincendi   | 5        |
| 4.7      | Opere da fabbro   | 5        |
| 4.8      | Opere di falegnameria   | 5        |
| 4.9      | Opere di manutenzione bagni   | 6        |
| 4.10     | Opere di manutenzione coperture   | 6        |
| 4.11     | Opere di manutenzione edilizia  | 6        |
| 4.12     | Opere di manutenzione elettrica   | 7        |
| 4.13     | Opere di manutenzione facciate  | 8        |
| 4.14     | Pulizia strade e nettezza urbana  | 8        |
| 4.15     | Pulizia straordinaria ambienti interni  | 8        |



## 2 Introduzione

Allo scopo di migliorare ulteriormente l'efficienza e l'utilizzo dell'Applicativo di Gestione delle richieste di interventi edilizi sul Patrimonio Sapienza, vengono di seguito individuati e proposti agli utenti della piattaforma ST OTRS suggerimenti e indicazioni utili a ottimizzare le procedure delle richieste manutentive soprattutto riguardo alla tempestività di risposta agli interventi richiesti, la reperibilità del personale di contatto e la funzionalità stessa dell'applicativo.

Inoltre una corretta elaborazione delle richieste di intervento manutentivo può contribuire a ridurre i costi di riparazione, a gestire tempestivamente guasti improvvisi, a programmare gli interventi in modo efficiente ed appropriato garantendo una maggiore durata di beni e apparecchiature e la continuità di erogazione dei servizi essenziali.

## 3 Indicazioni generali sulla compilazione del modulo web per invio richieste intervento.

Si raccomanda a tutti gli utenti abilitati di compilare il modulo web di richiesta intervento seguendo quanto dettagliato agli articoli 3.2 e 3.3 del Manuale Utente disponibile alla pagina web <https://www.uniroma1.it/it/pagina/richieste-intervento-patrimonio-edilizio> ed in particolare di indicare con cura:

- nel campo denominato **Indirizzo completo** l'ubicazione dell'intervento.
- nel campo denominato **Referente sul posto** il nome e il recapito telefonico di un referente in grado di spiegare e illustrare ai tecnici in modo esaustivo la problematica riscontrata. Nel caso in cui venga fornito il recapito telefonico dell'Ateneo, questo va indicato per esteso, comprensivo di prefisso, centralino e interno nel formato 06 4969 xxxx, per poter essere facilmente raggiunti da apparecchi esterni (ad es. cellulari di servizio).
- Nel campo denominato **Oggetto** indicare l'oggetto della richiesta in modo conciso e chiaro.
- nel campo denominato **Testo** descrivere, in modo il più possibile chiaro e preciso, il guasto o il disservizio fornendo tutte le informazioni necessarie affinché si possa comprendere la natura del problema o della manutenzione richiesta. In particolare indicare:
  - se l'intervento richiesto era già stato oggetto di assistenza o segnalazione precedente;
  - se l'intervento riveste il carattere dell'urgenza;
  - se si hanno specifiche esigenze indicando precisamente gli orari in cui è possibile ricevere l'intervento allo scopo di agevolare la pianificazione dell'agenda del tecnico di riferimento e della ditta incaricata;
  - se l'intervento riguarda un bene o una apparecchiatura. In tal caso fornire una descrizione dettagliata indicando, ove possibile, marca, modello, eventuale numero di serie, ubicazione, codici di errore, durata del problema e ogni altra informazione utile ad aiutare il tecnico di riferimento o della ditta incaricata a identificare la causa del problema e a pianificare l'intervento;
- nel campo denominato **Allegato**, è possibile allegare tutta la documentazione digitale di cui si dispone a supporto di quanto indicato nel campo Testo.



## **4 Indicazioni specifiche su Opere e Servizi manutentivi oggetto di richieste intervento.**

### **4.1 Arredi**

Con tale tipologia di richiesta si forniscono nuovi arredi, si effettua la manutenzione degli arredi già esistenti, si installano complementi di arredo e si effettuano piccoli interventi connessi al decoro degli spazi comuni esclusivamente per l'Amministrazione Centrale.

Non rientrano in tale ambito interventi manutentivi di nessun genere su infissi e serramenti (porte, finestre, persiane, avvolgibili manuali e motorizzati). Per essi si rimanda ai punti 4.7 (Opere da fabbro) e 4.8 (Opere di falegnameria) del presente Addendum.

### **4.2 Aule manutenzioni urgenti**

Con tale tipologia di richiesta si forniscono esclusivamente interventi di manutenzione straordinaria di natura edile delle aule di proprietà o concesse in uso a vario titolo all'Ateneo site all'interno della Città Universitaria e delle Sedi Esterne.

Tali interventi comprendono lavori di manutenzione quali ripresa di porzioni di pavimenti, sostituzione pannelli controsoffitto, ripresa crepe, lesioni o parti murarie, ripresa di porzioni rivestimenti verticali.

Nei casi in cui tali interventi si rendessero necessari a seguito di guasti e/o deterioramenti di tubazioni e pluviali, aprire un ticket solo dopo aver risolto la criticità principale mediante l'intervento del tecnico di competenza per le manutenzioni edili e/o del settore Termogestioni.

### **4.3 Disinfestazioni e derattizzazioni**

Con tale tipologia di richiesta si forniscono le attività di "disinfestazione" finalizzate a distruggere piccoli animali, in particolare ragni, blatte infestanti ed insetti in generale e le attività di "derattizzazione", finalizzate alla eliminazione completa del numero della popolazione dei ratti o topi.

Non rientrano in tale ambito le attività di "sanificazione", che riguardano invece il complesso di procedimenti e operazioni idonee a rendere sani determinati ambienti mediante l'attività di pulizia e/o di disinfezione. Per essi si rimanda al punto 4.15 (Pulizia straordinaria ambienti interni) del presente Addendum.

### **4.4 Manutenzione del verde**

Con tale tipologia di richiesta si forniscono esclusivamente interventi di manutenzione straordinaria delle aree verdi e delle alberature site all'interno della Città Universitaria e delle Sedi Esterne segnalati a seguito di eventi metereologici, per caduta rami o alberi, anche successivi a manifestazioni o eventi.

### **4.5 Manutenzione impianti speciali**

Con tale tipologia di richiesta si forniscono esclusivamente interventi di manutenzione straordinaria su impianti speciali quali impianti antintrusione, di controllo accessi veicolari e pedonali, TVCC (Televisione a Circuito Chiuso), impianti di videoproiezione, citofoni, videocitofoni, impianti di diffusione sonora, pompe di filtraggio e di ricircolo acqua, installati negli immobili in uso o di proprietà dell'Ateneo all'interno del comune di Roma al fine di contenere il degrado normale d'uso e di far fronte ad eventi accidentali e guasti.

La manutenzione su impianti citofonici, videocitofonici, di videoproiezione e audio è attività eseguita esclusivamente per gli spazi dell'Amministrazione Centrale.

Sono esclusi gli impianti antincendio per i quali si rimanda al punto 4.6 (Manutenzione porte e sistemi antincendi) del presente Addendum.



## 4.6 Manutenzione porte e sistemi antincendi

Con tale tipologia di richiesta si forniscono esclusivamente interventi di manutenzione straordinaria su Estintori, Impianti di rivelazione incendi, Impianti di spegnimento, Porte antincendio, maniglioni e serrature di porte antincendio a seguito di un guasto o malfunzionamento da eseguirsi negli edifici e spazi annessi di pertinenza siti negli immobili di proprietà o concessi in uso a vario titolo alla "Sapienza" Università di Roma.

In caso di guasto o malfunzionamento ad una porta e ai suoi serramenti, deve essere verificata sulla targhetta affissa sulla porta stessa se questa sia classificata come porta REI o uscita di sicurezza. Nel primo caso il ticket va aperto selezionando il servizio **"Manutenzione porte e sistemi antincendi"**, nel secondo caso selezionando il servizio **"Opere da fabbro"**. Inoltre, allegando al ticket una foto della targhetta come quella di seguito mostrata, si potrà fornire prova della classificazione della porta e il numero che ne individua l'ubicazione precisa. In casi dubbi, ciò sarà di aiuto al tecnico di riferimento per comprendere la tipologia di intervento.



## 4.7 Opere da fabbro

Con tale tipologia di richiesta si forniscono esclusivamente interventi di manutenzione straordinaria riguardanti tutte le opere e provviste emergenti o occorrenti per i lavori di natura metallica, plastica, vetrosa, ed affini a seguito di un guasto o malfunzionamento da eseguirsi negli edifici e spazi annessi di pertinenza siti negli immobili di proprietà o concessi in uso a vario titolo alla "Sapienza" Università di Roma.

Più specificatamente, tali interventi comprendono i seguenti lavori di manutenzione:

- opere di finiture di materiali ferrosi, plastici, vetrosi, metallici o affini e riguardanti la fornitura e la posa in opera, la manutenzione e la ristrutturazione di componenti in metallo, di infissi interni ed esterni, di rivestimenti interni ed esterni, di pavimentazioni di qualsiasi tipo e materiale, di parti costituenti scale balaustre in ferro, materie plastiche e materiali vetrosi e simili, come ad esempio porte e finestre in metallo/pvc, cancelli manuali, recinzioni, ringhiere, parapetti e tettoie in metallo;
- opere necessarie ad integrare o mantenere in efficienza i manufatti e/o componenti in ferro e/o vetro, plastici e vetrosi esistenti negli edifici stessi.
- opere complementari ai lavori, quali interventi edili o impiantistici, che si possono rendere necessarie al completamento dell'intervento o a rendere efficiente e funzionale parte di un'opera.

Le opere di sostituzione vetri su porte e finestre in metallo/pvc, i rivestimenti in materiale plastico e gli interventi manutentivi su infissi e serramenti (porte, finestre, persiane, avvolgibili manuali e motorizzati) sono attività eseguite solo per gli spazi dell'Amministrazione Centrale.

## 4.8 Opere di falegnameria

Con tale tipologia di richiesta si forniscono esclusivamente interventi di manutenzione straordinaria relativi ad infissi e opere in legno ed affini nonché le opere, le prestazioni, le forniture ed i servizi accessori ad essi connessi a seguito di un guasto o malfunzionamento da eseguirsi negli edifici e spazi annessi di pertinenza siti negli immobili di proprietà o concessi in uso a vario titolo alla "Sapienza" Università di Roma.

Più specificatamente, tali interventi comprendono i seguenti lavori di manutenzione:



- opere di finiture di infissi e opere in legno o affini e riguardanti la fornitura e la posa in opera, la manutenzione e la ristrutturazione di componenti in legno, di infissi interni ed esterni, di rivestimenti interni ed esterni, di pavimentazioni di qualsiasi tipo e materiale, di parti costituenti scale balaustre in legno e materiali simili;
- opere necessarie ad integrare o mantenere in efficienza i manufatti e/o componenti in legno esistenti negli edifici stessi.
- opere complementari ai lavori, quali interventi edili o impiantistici, che si possono rendere necessarie al completamento dell'intervento o a rendere efficiente e funzionale parte di un'opera.

Le opere di riparazione e/o sostituzione vetri su porte e finestre in legno, le riparazioni sedute in legno, i rivestimenti in legno e la ripresa e lamatura parquet sono attività eseguite solo per gli spazi dell'Amministrazione Centrale.

#### **4.9 Opere di manutenzione bagni**

Con tale tipologia di richiesta si forniscono esclusivamente interventi di manutenzione straordinaria di natura edile ed idrico-sanitaria negli spazi destinati a servizi igienici di proprietà dell'Ateneo collocati negli ambienti interni ed esterni degli edifici e delle aree esterne di Sapienza.

Più specificatamente, tali interventi comprendono i seguenti lavori di manutenzione:

- Disostruzione bagni, perdite e malfunzionamenti di rubinetti, lavandini, scarichi e ripresa di porzioni di maioliche solo per le richieste degli uffici dell'Amministrazione Centrale;
- Disostruzione reti di scarico bagni per le richieste di tutti gli utenti Sapienza.

Per ridurre i rischi di inutilizzo di bagni e scarichi, si ricorda che i blocchi responsabili dell'otturazione di un wc sono per lo più blocchi di natura artificiale e pertanto è necessario evitare di gettare nel wc qualunque tipo di oggetto (in particolare carta assorbente, fazzoletti, carta bagno per le mani) che potrebbe determinarne un intasamento. Potenzialmente, ogni oggetto differente dalla carta igienica è in grado di rendere inutilizzabile un bagno.

#### **4.10 Opere di manutenzione coperture**

Con tale tipologia di richiesta si forniscono esclusivamente interventi di manutenzione straordinaria per l'impermeabilizzazione e/o il rifacimento delle coperture e delle strutture contro-terra nonché le opere, le prestazioni, le forniture ed i servizi accessori ad essi connessi negli edifici di proprietà o concessi in uso a vario titolo all'Università degli Studi di Roma "Sapienza".

Gli interventi in particolare riguardano:

- l'esecuzione di lavori di pronto intervento e/o manutenzione straordinaria relativi alle opere edili e/o impiantistiche nonché ad altri lavori similari occorrenti per l'impermeabilizzazione e/o il rifacimento delle coperture sugli edifici di proprietà o in uso alla Sapienza a seguito di segnalazione di guasto, danneggiamento, infiltrazione da acque piovane;
- l'esecuzione, solo per l'Amministrazione Centrale, di lavori di pronto intervento e/o manutenzione straordinaria relativi alle componenti edilizie necessarie allo smaltimento delle acque meteoriche come grondaie, scossaline, copertine, pluviali (a vista o incassati nelle murature), pozzetti e reti di smaltimento delle acque bianche.
- l'esecuzione di lavori di pronto intervento e/o manutenzione straordinaria relativi alle opere edili e/o impiantistiche nonché ad altri lavori similari occorrenti per l'impermeabilizzazione e/o l'isolamento delle strutture "contro-terra" necessarie per impedire l'infiltrazione da risalita o da contatto;

#### **4.11 Opere di manutenzione edilizia**

Con tale tipologia di richiesta si forniscono esclusivamente interventi di manutenzione straordinaria di tipo edile ed idrico sanitario nonché le opere, le prestazioni, le forniture ed i servizi accessori ad essi connessi su tutti gli edifici e le aree esterne di proprietà o concessi in uso a vario titolo all'Università degli Studi di Roma "La Sapienza".

Gli interventi in particolare riguardano:



- i servizi manutentivi forniti a seguito di segnalazione di guasto, danneggiamento, malfunzionamento esclusivamente da parte degli uffici dell'Amministrazione Centrale quali ad esempio tinteggiatura, ripresa di porzioni di pavimenti, sostituzione pannelli controsoffitto, ripresa crepe, lesioni o parti murarie, disostruzione discendenti, ripresa di porzioni rivestimenti verticali (maioliche), riparazione/sostituzione rubinetteria;
- gli interventi di manutenzione straordinaria forniti a seguito di segnalazione di guasto, danneggiamento, malfunzionamento da parte sia degli uffici dell'Amministrazione Centrale sia delle strutture decentrate quali ad esempio rottura tubazioni idriche, realizzazione e/o rifacimento impianti idrico sanitari, riparazione e/o sostituzione tubazioni, riparazione di perdite sotto traccia, opere murarie, demolizioni o realizzazione di nuovi tramezzi o pannelli divisorii, rifacimento di intonaci e interi controsoffitti, lavori di nuove pavimentazioni.

#### **4.12 Opere di manutenzione elettrica**

Con tale tipologia di richiesta si forniscono esclusivamente interventi di manutenzione straordinaria di natura elettrica su tutti gli impianti, apparecchiature elettriche e organi di collegamento mobile di proprietà dell'Ateneo collocati negli ambienti interni ed esterni degli edifici e delle aree esterne di Sapienza.

Tali interventi sono effettuati a seguito di segnalazioni per guasti o mal funzionamenti alla linea elettrica, agli impianti e quadri elettrici e per richiedere un ripristino dell'illuminazione interna, esterna e di sicurezza, un adeguamento o una verifica dell'impianto elettrico;

nei casi in cui si verifichino situazioni anomale quali:

- sensazione di formicolio nel toccare un apparecchio elettrico o parti di un impianto che non dovrebbe trovarsi in tensione;
- apparecchi elettrici o parti dell'impianto che risultino al tatto più caldi del normale;
- frequenti interventi dei dispositivi di protezione;
- scoppietti provenienti da componenti elettrici, odore di bruciato proveniente dall'interno di un'apparecchiatura;
- segni di bruciature sulle spine o le prese di corrente o su qualsiasi altra parte dell'impianto elettrico e delle apparecchiature (nero fumo);

si raccomanda nel modo più assoluto di evitare qualsiasi contatto e/o attività di manomissione su tali impianti e di segnalare prontamente l'accaduto mediante apertura di ticket manutentivo.

Come stabilito nella circolare n. 65210 del 22 luglio 2019 le Aree dell'Amministrazione Centrale sono autorizzate ad inviare all'Area Gestione Edilizia ticket per lavori e servizi manutentivi su tutti gli impianti, e apparecchiature elettriche collocate negli ambienti interni ed esterni delle sedi dove svolgono servizio mentre Facoltà, Scuole, Dipartimenti, Centri di Servizio e Centri di Ricerca e Servizio devono invece provvedere autonomamente negli spazi loro assegnati ai soli servizi di ordinaria manutenzione.

Tali strutture decentrate, infatti, hanno l'obbligo di mantenere costantemente in buono stato tutti gli impianti in dotazione mediante esecuzione tempestiva di interventi finalizzati a contenerne il degrado e a garantirne le normali condizioni di sicurezza quali ad esempio:

- ripristino funzionalità prese ed interruttori;
- sostituzione e messa in sicurezza fili scoperti;
- sostituzione corpi illuminanti (lampade, lampadine, strisce a LED);
- sostituzione gruppo prese;
- pulizia degli elementi dell'impianto per evitare accumuli di polvere causa di surriscaldamento e cortocircuito di impianti e apparecchiature;
- Divieto di utilizzo di prese multiple (ciabatte), prolunghie e allacci provvisori causa di surriscaldamento e cortocircuito di impianti e apparecchiature.

È altresì consentito a tali strutture decentrate di poter eseguire su fondi propri sia acquisti ed installazioni di nuovi impianti sia interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria su impianti ed apparecchiature elettriche di competenza dell'Area Gestione Edilizia, purché nel puntuale rispetto della normativa nazionale vigente (D. Lgs. 36/2023 e ss.mm. e ii. e DPR 207/2010 per la residua parte vigente finché



applicabile), della normativa tecnica di settore (norme UNI, CEI e ISO) e delle specifiche tecniche contenute negli appalti centralizzati Sapienza disponibili presso l'Area Gestione Edilizia.

Ove necessario, le Aree e gli Uffici dell'Amministrazione Centrale potranno fornire supporto e consulenza anche per l'individuazione delle figure incaricate della realizzazione degli interventi di cui sopra (RUP, Progettisti, Coordinatore della Sicurezza, Direttore Lavori e Collaudatore) nelle varie fasi previste dal Codice dei contratti pubblici e dal relativo regolamento di esecuzione ed attuazione.

#### **4.13 Opere di manutenzione facciate**

Con tale tipologia di richiesta si forniscono esclusivamente interventi di manutenzione straordinaria per la ristrutturazione delle facciate esterne, nonché le prestazioni, le forniture ed i servizi accessori ad essi connessi negli edifici o sedi di proprietà o concessi in uso a vario titolo all'Università degli Studi di Roma "Sapienza".

Gli interventi in particolare riguardano:

- l'esecuzione di lavori di pronto intervento e/o manutenzione straordinaria relativi alle opere edili e/o bonifiche impianti nonché ad altri lavori similari occorrenti per la ristrutturazione delle facciate e cornicioni sugli edifici di proprietà o in uso alla Sapienza a seguito di segnalazione di guasto o danneggiamento;
- l'esecuzione di lavori di pronto intervento, messa in sicurezza, manutenzione straordinaria delle facciate o di loro componenti posti sull'involucro esterno del fabbricato il cui distacco possa compromettere la sicurezza e l'incolumità pubblica come cornicioni, frontalini, copertine, soglie, piattabande, sottobalconi, pluviali (a vista / esterni) e parti di rivestimento o intonaco;

#### **4.14 Pulizia strade e nettezza urbana**

Con tale tipologia di richiesta si forniscono esclusivamente interventi di pulizia straordinaria a salvaguardia dello stato igienico-del suolo e delle aree verdi nelle mura di cinta della Città Universitaria (C.U.) e delle Sedi Esterne, quali:

- spazzamento e pulizia delle strade (pulizia di "tutto" il suolo pedonale e carrabile transitabile, marciapiedi, strade, piazzali, viali, aree cortilizie e percorsi in ghiaia, rampe, gradinate, porticati coperti e/o a cielo aperto, garage, nonché delle aree a verde, delle intercapedini aperte ed esterne al perimetro murario degli edifici Sapienza), dei distacchi esterni agli edifici (con pavimentazione in marmo, travertino o similari), delle n. 3 fontane monumentali all'interno della Città Universitaria;
- pulizia di tutte le caditoie e griglie stradali;
- pulizia di erbe infestanti su strade, marciapiedi e bordi stradali fino al perimetro degli edifici e gradinate esterne, inclusi i distacchi esterni agli edifici (con pavimentazione in marmo, travertino o similari);
- Vuotatura, pulizia, disinfezione e deodorazione contenitori rifiuti;
- controllo e sistemazione dei cassonetti di raccolta rifiuti dell'A.M.A;
- pulizia delle cunette e delle caditoie stradali;
- pulizia dei pozzetti e delle griglie di smaltimento acque piovane;
- umidificazione stradale;
- cancellatura delle scritte e rimozione dei manifesti abusivi su tutte le superfici esterne (muri di cinta, prospetti edifici, scale, pali ecc.);
- rimozione di manifesti nelle bacheche;
- spalatura neve;
- fornitura di contenitori per la raccolta differenziata.

#### **4.15 Pulizia straordinaria ambienti interni**

Con tale tipologia di richiesta si forniscono esclusivamente interventi di pulizia straordinaria degli ambienti di lavoro all'interno della Città Universitaria e delle Sedi Esterne, quali aule didattiche, sale lettura, biblioteche, aula senato e aula magna del Rettorato, uffici, laboratori, servizi igienici, e spazi chiusi in genere segnalati a seguito di allagamenti, ristrutturazioni, spostamento arredi, eventi accidentali.