

Silvano Curcio, Cinzia Talamo

# Glossario del Facility Management



Facility  
Management

EDICOM

asset management  
benchmarking  
building management  
due diligence  
e-facility  
energy management  
esternalizzazione  
facility management  
gestione immobiliare  
global service  
internalizzazione  
life cycle cost  
maintenance  
manutenzione  
multiservice  
outsourcing  
property management  
quality assurance  
servizi integrati  
space management  
telemantenimento  
terotechnology  
terziorizzazione

# **Glossario del Facility Management**

### **Silvano Curcio**

*Architetto, Ph.D., è docente di “Economia e gestione dell’impresa - Facility Management” e coordinatore scientifico del Master “Gestione integrata dei patrimoni immobiliari” presso l’Università “La Sapienza” di Roma. È direttore di Terotec - Laboratorio per l’Innovazione della Manutenzione e della Gestione dei Patrimoni Urbani e Immobiliari e direttore scientifico di “Patrimoni PA net” e della rivista “Facility Management Italia”. Tra i numerosi incarichi ricoperti presso enti pubblici e privati, si segnalano il coordinamento nazionale dei Comitati tecnici per le norme “Global Service”, “Sistemi informativi” e “Facility Management urbano” (Commissione Manutenzione UNI) e per la normativa europea sul Facility Management (CENTC 348) e la direzione dei programmi nazionali di ricerca del Ministero della Sanità sul management degli edifici ospedalieri. È autore di numerose ricerche e pubblicazioni sui processi, modelli e strumenti di management per la gestione, la manutenzione e la valorizzazione dei patrimoni immobiliari e urbani.*

### **Cinzia Talamo**

*Architetto, Ph.D., è docente di “Tecnologia dell’architettura” presso il Politecnico di Milano. È responsabile del “Laboratorio della Formazione” di Terotec - Laboratorio per l’Innovazione della Manutenzione e della Gestione dei Patrimoni Urbani e Immobiliari e membro del Comitato Scientifico della rivista “Facility Management Italia”. Tra gli incarichi ricoperti presso enti pubblici e privati, si segnalano il coordinamento nazionale dei Comitati tecnici per le norme “Piano e programma di manutenzione” e “Facility Management urbano” (Commissione Manutenzione UNI) e la direzione dei programmi di ricerca del Politecnico di Milano sui sistemi e le strumentazioni di pianificazione manutentiva del patrimonio universitario e della CEI sulla manutenzione degli edifici religiosi. È autrice di numerose ricerche e pubblicazioni sulla manutenzione programmata in edilizia e sui sistemi informativi per il censimento tecnico-anagrafico dei patrimoni immobiliari e urbani.*



**terotec**

*Silvano Curcio, Cinzia Talamo*

# **Glossario del Facility Management**

**EDICOM**

Edito da:

**EDICOM**

Via A. Corti, 28 - 20133 Milano  
tel. 02.70633694 - fax 02.70633429  
[www.facilitymanagementitalia.it](http://www.facilitymanagementitalia.it)  
[info@facilitymanagementitalia.it](mailto:info@facilitymanagementitalia.it)

Progetto grafico e copertina: Carlo Cecchini  
Stampa: Litografia Solari - Peschiera Borromeo (MI)

Finito di stampare nel mese di gennaio 2013

**ISSN 1973-5340**

## Presentazione

*Asset management, property management, facility management, global service, outsourcing, life cycle cost, kpi, due diligence, benchmarking, retrofit, ...* concetti e termini, questi ed altri, di derivazione anglosassone che accompagnano nel nostro Paese quello che gli analisti economici hanno definito il “boom” del nuovo mercato dei servizi integrati per i patrimoni immobiliari e urbani. L'ormai diffuso, forse già inflazionato, utilizzo di questi termini lascia intendere che la cultura del management dei servizi abbia messo radici e si sia consolidata anche nel DNA degli soggetti operanti in questo comparto. Così (spesso) non è. È vero (spesso) il contrario. L'uso invero diffuso, ma altrettanto contraddittorio, il più delle volte impreciso, sovente improprio, quantomeno mutevole di questi termini è invece diretta e palese espressione di un sensibile ritardo culturale che - pur in presenza di un mercato settoriale in imponente e costante progressione, nonostante la crisi economica - ci separa dalle esperienze di altri paesi europei e non in cui sono storicamente nate e sono andate profondamente radicandosi e progressivamente evolvendosi la cultura e la prassi dei servizi di supporto per la gestione e la valorizzazione dei patrimoni immobiliari e urbani: il *Facility Management*, appunto. La terminologia specialistica anglosassone (ma si pensi anche a numerosi termini gergali italiani come *esternalizzazione, internalizzazione, cartolarizzazione*, ecc.), pur non ancora pienamente e consapevolmente condivisa, viene adottata di necessità come “idioma virtuale” per (tentare di) by-passare il segnalato ritardo culturale e per veicolare/supportare un nuovo importante “mercato reale”.

In questo particolare contesto, non è dunque casuale che il laboratorio tecnologico-scientifico Terotec - nella ricorrenza del proprio decennale di fondazione - abbia inteso promuovere e curare la pubblicazione del presente *Glossario del Facility Management* (più di 300 definizioni desunte dalla letteratura e dalla normativa settoriale italiana ed estera o elaborate autonomamente), che si pone a fianco - sistematicamente integrandolo ed aggiornandolo - del primo studio terminologico scientifico già prodotto da Terotec ad un anno dalla sua costituzione (*Lessico del Facility Management*, Il Sole 24 Ore, Milano, 2003).

Insieme a questi contributi, si collocano sinergicamente tutte le ulteriori iniziative e strumentazioni realizzate da Terotec in questi anni. Tra queste, in particolare: il coordinamento delle norme UNI 11136 “Global Service per la manutenzione dei patrimoni immobiliari” e UNI 11447 “Servizi di Facility Management Urbano” e del gruppo di lavoro nazionale UNI per la normativa europea sul Facility Management (CEN TC 348); le “Linee guida Global Service” e le “Linee guida Qualità Appalti Servizi Integrati”; “Censiform”, il primo censimento nazionale dell'offerta formativa settoriale; “CenTer”, il primo e finora unico centro di documentazione on web sul Facility Management; la rivista scientifica “FMI - Facility Management Italia”, partner di questa nuova pubblicazione. Ed ancora, insieme a Forum PA: l'istituzione dal 2007 del “Premio Best Practice Patrimoni Pubblici”, al fine di segnalare le esperienze ed i progetti settoriali più innovativi sviluppati in partnership tra enti pubblici ed imprese private, e la costituzione dal 2009 di “Patrimoni PA net”, il laboratorio dei “Tavoli Committenze-Imprese” per la partnership pubblico-privato. Sottesa a tutte queste ed altre iniziative e strumentazioni di Terotec, la convinzione che un mercato come quello dei servizi di Facility Management, con così accentuate e complesse connotazioni di innovazione, dinamicità e multidisciplinarietà, postuli - prima ancora delle peraltro necessarie risposte in termini di “soluzioni” gestionali, organizzative ed operative (“problem solving”) - indispensabili e concreti supporti e contributi in termini di “infrastrutture” metodologico-scientifiche, conoscitive, formative, informative e normative (“problem setting”).

Franco Tumino  
Presidente di Terotec

Claudio Molinari  
Presidente Comitato Scientifico di Terotec

# Glossario del Facility Management

Silvano Curcio, Cinzia Talamo

## A

### **Accessibilità**

Attitudine di un bene immobiliare/urbano o di una relativa componente a consentire/facilitare l'accesso a fini ispettivi e/o manutentivi.

### **Accordo di livello di servizio**

⇒ V. SLA

### **Adeguamento funzionale**

Complesso degli interventi condotti per portare/riportare un bene immobiliare/urbano o relative componenti ad un livello di prestazioni funzionali conforme a nuovi o mutati requisiti.

### **Adeguamento normativo**

Complesso degli interventi condotti per portare/riportare un bene immobiliare/urbano o relative componenti ad un livello di prestazioni tecniche e/o funzionali conforme a norme o regolamenti cogenti.

### **Adeguamento tecnico**

Complesso degli interventi condotti per portare/riportare un bene immobiliare/urbano o relative componenti ad un livello di prestazioni tecniche conforme a nuovi o mutati requisiti.

### **Advisor immobiliare**

Figura o struttura professionale che offre servizi di consulenza strategica finalizzati allo sviluppo e/o alla valorizzazione di un patrimonio immobiliare e/o alla valutazione delle relative condizioni e prestazioni e/o alla definizione delle politiche per massimizzarne la redditività ed il valore.

### **Affidabilità**

Attitudine di un'entità a svolgere una funzione richiesta in date condizioni, durante un intervallo di tempo stabilito. [UNI EN 13306:2010]

### **Albero dei guasti**

Rappresentazione grafica delle combinazioni dei diversi possibili eventi che possono portare al verificarsi di un guasto di una componente tecnologica di un bene immobiliare/urbano.

### **Albero di manutenzione**

Diagramma logico che mostra le diverse sequenze pertinenti di operazioni elementari di manutenzione che possono essere eseguite su un'entità e le condizioni per la loro scelta. [UNI 9910:1991].

**Alienazione**

Operazione di cessione della proprietà di un immobile. [UNI 10914-1:2001].

**Anagrafe immobiliare**

Insieme organizzato delle informazioni necessarie a descrivere la consistenza e le caratteristiche tecniche dei beni immobiliari, supportata da un opportuno metodo di classificazione e codifica degli stessi e delle loro componenti.

**Nota:** in particolare, l'anagrafe può registrare informazioni sui beni relativamente all'identificazione, alla localizzazione, alla destinazione d'uso, alle dimensioni, alle condizioni giuridiche e amministrative e alle caratteristiche tecnologico-costruttive, funzionali e prestazionali (anagrafe identificativa, tecnica, funzionale, amministrativa, ecc.).

**Anagrafe urbana**

Insieme organizzato delle informazioni necessarie a descrivere la consistenza e le caratteristiche tecniche dei beni urbani, supportata da un opportuno metodo di classificazione e codifica degli stessi e delle loro componenti. [UNI 11447:2012]

**Nota:** in particolare, l'anagrafe può registrare informazioni sui beni relativamente all'identificazione, alla localizzazione, alla destinazione d'uso, alle dimensioni, alle condizioni giuridiche e amministrative e alle caratteristiche tecnologico-costruttive, funzionali e prestazionali (anagrafe identificativa, tecnica, funzionale, amministrativa, ecc.).

**Anagrafica immobiliare**

Processo di costruzione e gestione di un'anagrafe immobiliare.

**Anagrafica urbana**

Processo di costruzione e gestione di un'anagrafe urbana.

**Analisi dei modi di avaria ed effetti relativi (FMEA - Failure Modes & Effects Analysis)**

Metodo qualitativo di analisi dell'affidabilità di un'entità che comporta lo studio dei modi di avaria che possono esistere in ogni sottoentità dell'entità e la determinazione degli effetti di ogni modo di avaria su altre sottoentità dell'entità e sulle funzioni richieste dell'entità. [UNI 9910:1991]

**Analisi dei modi di avaria, effetti e criticità relativi (FMECA - Failure Modes, Effects & Critically Analysis)**

Metodo qualitativo di analisi dell'affidabilità di un'entità che comprende un'analisi dei modi di avaria e loro effetti, completata da un esame delle probabilità di evento e del grado di gravità delle avarie. [UNI 9910:1991]

**Analisi di avaria**

Esame logico e sistematico di un bene immobiliare/urbano per identificare e analizzare la probabilità, le cause e le conseguenze di avarie potenziali.

**Analisi di guasto**

Esame logico e sistematico dei modi e delle cause di guasto di un'entità prima o dopo un guasto per identificare le conseguenze del guasto e la probabilità della sua ricorrenza. [UNI EN 13306:2010]

**Appalto pubblico di servizi**

Contratto a titolo oneroso, stipulato per iscritto tra una stazione appaltante o un ente aggiudicatore e uno o più operatori economici, avente per oggetto la prestazione di servizi. [D.Lgs.163/2006 e s.m.i., art. 3, comma 6]

### **Archivio di gestione immobiliare**

Banca dati finalizzata alla gestione immobiliare. [UNI 10998:2002]

### **Aree funzionali urbane**

Categorie di beni urbani che garantiscono il funzionamento della città e che sono supportati dai servizi di Facility management urbano. [UNI 11447:2012]

**Nota:** il loro numero e le loro caratteristiche variano in relazione alle specifiche realtà urbane, nonché alle specifiche politiche e strategie di gestione urbana.

### **Arresto programmato**

Fuori servizio programmato in anticipo per la manutenzione o per altri scopi. [UNI EN 13306:2010]

### **As built**

⇒ *V. Dossier "come costruito"*

### **Asset management**

Gestione del complesso di strategie e attività di investimento finalizzate alla massimizzazione del valore di un portafoglio immobiliare attraverso l'allocazione di capitali in progetti e/o iniziative immobiliari (acquisto, cartolarizzazione, dismissione, realizzazione, trasformazione d'uso, riqualificazione, gestione, valorizzazione di immobili).

### **Asset manager**

Figura manageriale preposta all'Asset management.

### **Assicurazione della qualità**

Complesso di azioni pianificate e sistematiche necessarie a dare adeguata garanzia che un servizio soddisfi determinati requisiti di qualità conformi alle esigenze dell'utenza.

### **Assuntore**

Soggetto (anche capofila di un raggruppamento di imprese) che, attraverso uno specifico contratto, assume da parte di un committente uno o più servizi per beni immobiliari/urbani.

### **Asta elettronica**

Processo per fasi successive basato su un dispositivo elettronico di presentazione di nuovi prezzi, modificati al ribasso, o di nuovi valori riguardanti taluni elementi delle offerte, che interviene dopo una prima valutazione completa delle offerte, permettendo che la loro classificazione possa essere effettuata sulla base di un trattamento automatico. [D.Lgs.163/2006 e s.m.i., art. 3, comma 15]

### **Attestato di certificazione energetica**

Documento attestante la prestazione energetica ed eventualmente alcuni parametri energetici caratteristici di un edificio.

**Nota:** tale prestazione viene indicata utilizzando indici di prestazione energetica (EP), a cui viene associata una specifica classe di appartenenza (da A a G); la classe energetica più alta (A) individua un edificio con consumi ridotti, un miglior comfort e minori emissioni di CO<sub>2</sub>.

### **Attività diagnostiche**

Insieme delle attività finalizzate alla conoscenza, all'interpretazione e alla valutazione dello stato di conservazione, delle condizioni di funzionamento e delle prestazioni in essere di un edificio e delle sue componenti tecnologiche. [UNI 10914-1:2001]

**Attività prediagnostiche**

Insieme delle attività finalizzate a raccogliere indicazioni preliminari sulle condizioni tecniche di un edificio e delle sue componenti tecnologiche, mediante prime valutazioni delle prestazioni in essere, in base a osservazioni prevalentemente di carattere visivo. [UNI 10914-1:2001]

**Audit ambientale**

Sistema di verifiche tecniche finalizzate all'analisi del comfort indoor (comfort termoisometrico, acustico, visivo, qualità dell'aria, ecc.), della qualità energetica, della qualità ecologica dei materiali da costruzione e delle condizioni di degrado di un edificio.

**Audit energetico**

Insieme di azioni ed interventi mirati di analisi e valutazione diagnostica finaliz-

zati alla razionalizzazione e all'ottimizzazione delle prestazioni e dei consumi energetici e alla riduzione delle emissioni inquinanti di un edificio.

⇒ *V. Energy management*

**Autogestione**

⇒ *V. Internalizzazione*

**Avaria**

Stato di un'entità caratterizzato dalla sua inabilità ad eseguire una funzione richiesta, esclusa l'inabilità intervenuta durante la manutenzione preventiva o altre azioni pianificate, oppure dovuta alla mancanza di risorse esterne. [UNI EN 13306:2010]

**B****Benchmark**

Parametro di riferimento per il benchmarking.

**Benchmarking**

Processo omogeneo di analisi, misurazione e raffronto di un determinato servizio in rapporto a parametri di riferimento desunti da analoghi servizi presenti sul mercato, finalizzato alla ricerca e al conseguimento di prestazioni superiori. [UNI 11136:2004]

**Bene immobile**

Qualsiasi porzione di suolo, o oggetto ad esso naturalmente o artificialmente collegato, di proprietà o godimento. [UNI 10914-1:2001]

**Bene immobiliare**

Entità costituita da un singolo edificio, compresa ogni pertinenza, inteso in tutte le sue componenti principali e in ogni suo aspetto significativo. [UNI 10998:2002]

**Bene urbano**

Oggetto che costituisce materialmente le aree funzionali urbane e al quale si applicano i servizi di Facility management urbano. [UNI 11447:2012]

**Benessere**

Insieme delle condizioni ambientali di un bene immobiliare/urbano adeguate alla vita, alla salute e all'utilizzazione degli utenti.

### **Budget di manutenzione**

Budget dei costi, sostenuti e distribuiti, delle attività di manutenzione, che considera risorse umane, aziendali e di terzi, mezzi, materiali e altro. [UNI 10992:2002]

### **Building management**

Gestione del complesso di servizi finalizzati al monitoraggio, all'ispezione perio-

dica, alla gestione delle segnalazioni di guasto e delle emergenze e al supporto logistico per l'esecuzione delle attività manutentive di beni immobiliari/urbani.

### **Building manager**

Figura manageriale preposta al Building management.

## **C**

### **Call center**

Struttura organizzativa di gestione delle richieste degli utenti di un servizio e di coordinamento delle attività conseguentemente intraprese, predisposta dall'assuntore dello stesso servizio attraverso un sistema di contatto diretto (via chiamata telefonica, via sms, via web, ecc.).

### **Capitolato prestazionale**

Documento tecnico che definisce gli standard di qualità di un servizio. [UNI 11447:2012]

### **Cartolarizzazione immobiliare**

Processo di trasformazione dei crediti, derivanti dalla dismissione di un patrimonio immobiliare, in titoli negoziabili sul mercato.

**Nota:** di fatto rappresenta una cessione a titolo oneroso di un portafoglio di crediti (anche futuri) ad un soggetto intermediario finanziario che provvede ad emettere titoli sul mercato al fine di rendere possibile il pagamento del corrispettivo della cessione.

### **Causa di guasto**

Circostanze durante la specifica, la progettazione, la fabbricazione, l'installazione,

l'uso o la manutenzione che portano a un guasto. [UNI EN 13306:2010]

### **Censimento immobiliare/urbano**

Processo sistematico di acquisizione e gestione delle informazioni tecniche, amministrative e giuridiche finalizzate alla conoscenza di beni immobiliari/urbani, con progressivo aggiornamento dei dati acquisiti e della documentazione.

### **Centrale di committenza**

Amministrazione aggiudicatrice che acquista forniture o servizi destinati ad amministrazioni aggiudicatrici o altri enti aggiudicatori, o aggiudica appalti pubblici o conclude accordi quadro di lavori, forniture o servizi destinati ad amministrazioni aggiudicatrici o altri enti aggiudicatori. [D.Lgs.163/2006 e s.m.i., art. 3, comma 34]

### **Centrale di governo**

Struttura strategica preposta alle attività di supporto all'erogazione dei servizi oggetto dell'appalto, con particolare riferimento alle funzioni di coordinamento delle attività, di controllo dei livelli prestazionali

e degli esiti delle attività, di gestione dei flussi informativi. [UNI 11447:2012]

### **Centro di costo**

Entità contabile, parte di un'azienda, che consiste in organi omogenei della struttura contabile di un'azienda, in cui sono accentrati tutti i costi dagli stessi sostenuti e dagli stessi scaricati. [UNI 10992:2002]

### **Certificato verde**

Metodo di incentivazione per la produzione di energia elettrica da fonti di energia rinnovabili (FER).

**Nota:** rappresenta a tutti gli effetti un titolo negoziabile al portatore che attesta l'acquisto di energia elettrica da FER prodotta da soggetti terzi.

### **Certificazione energetica**

Procedura che permette di produrre un attestato di certificazione energetica di un edificio esistente o di nuova realizzazione mediante uno o più descrittori di fabbisogno energetico calcolati secondo metodologie normalizzate.

### **Cespite**

Entità formalmente registrata contabilmente. [UNI EN 13306:2010]

### **Check-list manutentiva**

Lista di controllo costituita da un elenco di componenti di un bene immobiliare/urbano e di verifiche e operazioni da effettuare sulle stesse componenti allo scopo di sistematizzare e rendere omogenee le procedure di ispezione e controllo per la rilevazione del relativo funzionamento e degli stati di guasto.

### **Ciclo di vita**

Insieme degli stadi di realizzazione, ge-

stione e dismissione di un sistema edilizio. [UNI 10998:2002]

### **Ciclo di vita utile**

Periodo di tempo entro cui l'intervento mantiene sostanzialmente inalterato il proprio livello prestazionale anche mediante il ricorso ad interventi manutentivi convenienti in relazione al valore residuo dell'opera. [D.P.R. 207/2010, art. 3, comma 1, lettera 2]

### **Classe energetica**

Intervallo convenzionale, delimitato da soglie di riferimento (da A a G) volto a rappresentare sinteticamente la prestazione energetica di un edificio sulla base di predefiniti indicatori di prestazione energetica.

**Nota:** le classi energetiche possono essere differenti a seconda della prestazione che attestano; ad ognuna di esse corrisponde un determinato fabbisogno energetico che sarà tanto minore quanto più elevata sarà la classe di appartenenza.

### **Cleaning management**

Gestione del complesso di servizi finalizzati alla pulizia di beni immobiliari/urbani (servizi di pulizia, disinfestazione, sanificazione, disinfezione, ecc.).

### **Cleaning manager**

Figura manageriale preposta al Cleaning management.

### **Cliente interno**

Soggetto che usufruisce di servizi espletati per beni immobiliari/urbani.

### **Codice di pratica**

Documento che raccomanda pratiche o procedure per la progettazione, fabbricazione, installazione, manutenzione o

utilizzazione di attrezzature, strutture o prodotti. [UNI CEI EN 45020:2007]

### **Cogenerazione energetica**

Processo di produzione combinata e contemporanea di elettricità e di calore da un impianto che utilizza un'unica fonte energetica.

### **Committente**

Cliente che, attraverso uno specifico contratto, appalta a un assuntore uno o più servizi per beni immobiliari/urbani.

### **Complesso immobiliare**

Entità costituita da più edifici, compresa ogni pertinenza, tra loro comunque connessi in ragione di condizioni fisiche, funzionali, legali, gestionali o di altro genere immobiliare. [UNI 10998:2002]

### **Componente**

Ogni componente ambientale o tecnologica di un bene immobiliare/urbano.

### **Componente ambientale**

Ogni parte spaziale o funzionale di un edificio suddivisibile in subcomponenti. [UNI 11136:2004]

### **Componente tecnologica**

Ogni parte edilizia o impiantistica di un edificio suddivisibile in subcomponenti. [UNI 11136:2004]

### **Concessione di costruzione e gestione**

Istituto giuridico costituente il principale strumento per la realizzazione del Project financing.

### **Concessione di servizi**

Istituto giuridico che presenta le stesse caratteristiche di un appalto pubblico di

servizi, ad eccezione del fatto che il corrispettivo della fornitura di servizi consiste unicamente nel diritto di gestire i servizi o in tale diritto accompagnato da un prezzo. [D.Lgs.163/2006 e s.m.i., art. 3, comma 12]

### **Conduzione tecnica**

Insieme di responsabilità, competenze ed atti diretti a garantire il mantenimento in esercizio di un bene immobiliare/urbano o di sue specifiche componenti.

### **Conformità**

Adempimento di un requisito. [UNI EN 13306:2010]

### **Contratto aperto**

Contratto di appalto, di durata continuata ma limitata nel tempo, per lavori definiti in elenco prezzi. [UNI 10992:2002]

### **Contratto di appalto**

Atto che un committente e un appaltatore stipulano per la realizzazione di uno o più servizi da eseguire presso il committente.

### **Contratto di rendimento energetico**

Accordo contrattuale tra il beneficiario e il fornitore riguardante una misura di miglioramento dell'efficienza energetica, in cui i pagamenti a fronte degli investimenti in siffatta misura sono effettuati in funzione del livello di miglioramento dell'efficienza energetica stabilito contrattualmente. [D.Lgs. 115/2008 e s.m.i., art.2, comma 1]

**Nota:** il soggetto fornitore è rappresentato di norma da una ESCo (Energy Service Company).

### **Contratto servizio energia**

Tipologia di contratto di rendimento energetico che prevede l'erogazione di un servizio energetico completo agli utenti finali, da parte di un fornitore operante come interlocutore unico e reponsabile terzo lungo tutto il processo di trasformazione e utilizzo dell'energia termica o elettrica.

**Nota:** il cliente non acquisisce più in prima persona il bene materiale (l'energia elettrica o il combustibile) o la prestazione d'opera (l'installazione o la manutenzione di un impianto), ma riceve direttamente dal fornitore il servizio energetico desiderato (riscaldamento, condizionamento, illuminazione, ecc.), che viene misurato e contabilizzato attraverso opportuni dispositivi tecnici. Da parte sua, il fornitore provvede autonomamente all'individuazione della soluzione ottimale per l'erogazione del servizio, procedendo a proprio carico e sotto la propria responsabilità a tutte quelle attività di diagnosi, installazione, gestione, manutenzione e finanziamento degli impianti e degli interventi, volte alla riduzione del costo di fornitura del servizio richiesto, attraverso il raggiungimento del massimo risparmio energetico possibile e secondo modalità per le quali il recupero del costo di erogazione per questi servizi sia, in tutto o in parte, ammortizzato dal risparmio energetico così ottenuto.

### **Controllo della manutenzione**

Tutte le tecniche operative e le attività che vengono messe in atto per verificare

il soddisfacimento di determinati requisiti di manutenzione relativi ad un'entità. [UNI 10147:2012]

### **Controllo della qualità**

Sistema di procedure, tecniche e attività messe in atto per verificare il soddisfacimento dei requisiti di qualità di un servizio.

### **Core business**

Area di interesse di un soggetto pubblico o privato che, in relazione alle specifiche missioni, competenze e scelte strategiche, ne costituisce il centro dell'attività.

### **Costo del ciclo di vita**

Costo reale di un bene immobiliare/urbano comprensivo di tutti i costi diretti e indiretti che intervengono durante il suo intero ciclo di vita.

**Nota:** le diverse componenti del costo del ciclo di vita possono essere sommariamente ripartite in tre macro-categorie: costi iniziali (studio di fattibilità, progettazione, acquisizione area, costruzione, ecc.); costi di utilizzazione (gestione in esercizio, manutenzione, ecc.); costi finali (rinnovo, riqualificazione, dismissione, ecc.).

### **Costo globale**

⇒ *V. Costo del ciclo di vita*

## **D**

### **Dati di ritorno**

⇒ *V. Informazioni di ritorno*

### **Degradamento**

⇒ *V. Degrado*

### **Degrado**

Cambiamento pregiudizievole nella condizione fisica, dovuto al passare del tempo, al tempo di utilizzo o a una causa esterna. [UNI EN 13306:2010]

**Nota:** il degrado può portare a un guasto; il degrado è spesso definito come usura.

### **Diagnosi di avaria**

Azioni intraprese per la rilevazione dell'avaria, la sua localizzazione e l'identificazione delle cause. [UNI EN 13306:2010]

### **Diagnosi energetica**

Procedura sistematica volta a fornire un'adeguata conoscenza del profilo di consumo energetico di un edificio o gruppo di edifici, di una attività o impianto industriale o di servizi pubblici o privati, ad individuare e quantificare le opportunità di risparmio energetico sotto il profilo costi-benefici e riferire in merito ai risultati. [D.Lgs. 115/2008 e s.m.i., art.2, comma n]

### **Diagnostica**

Attività di valutazione finalizzata ad acquisire la conoscenza dello stato e delle condizioni di funzionamento dell'immobile e delle sue parti componenti [UNI EN 15331:2011]

### **Diagramma dei guasti**

Rappresentazione attraverso un diagramma delle funzioni svolte da una componente tecnologica di un bene immobiliare/urbano finalizzata allo studio di metodi probabilistici di stima della relativa affidabilità, manutenibilità e disponibilità.

### **Dialogo competitivo**

Procedura di affidamento nella quale la stazione appaltante, in caso di appalti particolarmente complessi, avvia un dialogo con i candidati ammessi a tale procedura, al fine di elaborare una o più soluzioni atte a soddisfare le sue neces-

sità e sulla base della quale o delle quali i candidati selezionati saranno invitati a presentare le offerte. [D.Lgs.163/2006 e s.m.i., art. 3, comma 39]

### **Disinfezione**

Complesso di procedimenti e operazioni atti a ridurre il numero dei microrganismi patogeni in fase vegetativa a livelli prestabiliti.

### **Disinfestazione**

Complesso di procedimenti e operazioni volti all'eliminazione o al controllo di macro e microorganismi nocivi all'economia, alla salute e al benessere dell'uomo.

### **Dismissione immobiliare**

Processo di cessione di un patrimonio immobiliare attraverso la relativa vendita o cartolarizzazione o la costituzione di un fondo immobiliare.

### **Disponibilità**

Attitudine ad essere in uno stato atto a funzionare come e quando richiesto, in determinate condizioni, partendo dal presupposto che siano fornite le risorse esterne necessarie. [UNI EN 13306:2010]

**Nota:** tale attitudine dipende dagli aspetti combinati di affidabilità, manutenibilità e recuperabilità dell'entità e dal supporto logistico della manutenzione.

### **Documento di indirizzo preliminare**

Documento elaborato dal committente che contiene gli esiti delle verifiche prepedutiche all'appalto di affidamento di un servizio e che supporta la fase di richiesta dell'offerta ai potenziali assuntori. [UNI 11447:2012]

**Dossier “come costruito”**

Repertorio tecnico-informativo di base da predisporre per beni immobiliari/urbani sia di nuova realizzazione che esistenti al fine di una loro puntuale e documentata conoscenza.

**Due diligence**

Processo sistematico di analisi, valutazione e verifica multiparametrica delle condizioni e delle caratteristiche di un bene/patrimonio immobiliare propedeutico ad una potenziale transazione (acquisto, cartolarizzazione, trasferimento di diritti o obbligazioni, ecc.).

**Nota:** i principali parametri in esame riguardano l’ambito legale-documentale, normativo-procedurale, tecnico-edilizio, urbanistico-progettuale ed economico-finanziario.

**Durabilità**

Capacità di un edificio o delle sue parti di svolgere le funzioni richieste durante un periodo di tempo specificato, sotto l’influenza degli agenti previsti in esercizio. [UNI 11257:2007]

**E****e-facility**

Facility management digitale.

**Efficienza energetica**

Rapporto tra i risultati in termini di rendimento, servizi, merci o energia, da intendersi come prestazione fornita, e l’immissione di energia. [D.Lgs. 115/2008 e s.m.i., art.2, comma b]

**Energy management**

Gestione integrata del complesso di servizi energetici rivolti agli edifici finalizzati alla razionalizzazione e all’ottimizzazione delle prestazioni e dei consumi e alla riduzione delle emissioni inquinanti attraverso azioni ed interventi mirati di analisi e valutazione diagnostica (“Audit energetico”), di eliminazione degli sprechi evitabili (“Energy saving”) e di manutenzione e riqualificazione tecno-

logica, funzionale e spaziale delle componenti edilizie e impiantistiche (“Retrofit energetico”).

**Energy manager**

Figura manageriale preposta all’Energy management.

**Energy saving**

Insieme di azioni ed interventi mirati di eliminazione degli sprechi evitabili finalizzati alla razionalizzazione e all’ottimizzazione delle prestazioni e dei consumi energetici e alla riduzione delle emissioni inquinanti di un edificio.

⇒ *V. Energy management*

**Entità**

Parte, componente, dispositivo, sottosistema, unità funzionale, apparecchiatura o sistema che possa essere descritto e considerato individualmente. [UNI EN 13306:2010]

### **EPC (Energy Performance Contract)**

⇒ *V. Contratto di rendimento energetico*

### **ESCo (Energy Service Company)**

Società che effettua servizi e/o interventi volti al miglioramento dell'efficienza energetica di un edificio o di sue componenti, assumendo su di sé il rischio dell'iniziativa e liberando il cliente finale da ogni onere organizzativo e di investimento.

**Nota:** il pagamento dei servizi e/o interventi effettuati dalla ESCo per il cliente finale si basa, totalmente o parzialmente, sul miglioramento dell'efficienza energetica conseguito e sul raggiungimento di altri criteri di rendimento stabiliti attraverso diverse tipologie di accordo commerciale.

### **Esigenza**

Ciò che di necessità è richiesto esplicitamente o implicitamente da parte degli utenti e/o del committente per il normale svolgimento di un servizio. [UNI 11447:2012]

**Nota:** le richieste esplicite sono quelle definite da un contratto; le richieste implicite sono quelle che, pur non contrattualmente espresse, rientrano tra le aspettative degli utenti e/o del committente.

### **Esternalizzazione**

Processo attraverso il quale un committente, avendo valutato le più opportune strategie economiche e/o modalità di presidio delle proprie competenze, affida a un soggetto esterno alla propria struttura (attraverso specifiche forme contrattuali e temporali e appropriate soluzioni organizzative) l'organizzazione, la gestione e la conduzione di uno o più servizi per beni immobiliari/urbani.

### **Estimo immobiliare**

Disciplina finalizzata alla misurazione standardizzata del valore di mercato dei beni immobiliari.

## **F**

### **Fabbisogno manutentivo**

Valutazione delle esigenze di manutenzione determinate in relazione alle caratteristiche e alle condizioni di stato delle componenti tecnologiche di un bene immobiliare/urbano e alle relative strategie di gestione e politiche di manutenzione definite.

### **Facility**

Servizio e/o risorsa che supporta il funzionamento di un'organizzazione.

### **Facility management**

Gestione integrata dei servizi di supporto per il funzionamento, la fruizione e la valorizzazione dei beni immobiliari e urbani. [UNI 11447:2012]

Integrazione di processi nell'ambito di una organizzazione per mantenere e sviluppare i servizi concordati che supportano e migliorano l'efficacia delle attività primarie. [UNI EN 15221-1:2007]

### **Facility management urbano**

Gestione integrata dei servizi di supporto per il funzionamento, la fruizione e la valorizzazione dei beni urbani. [UNI 11447:2012]

### **Facility manager**

Figura manageriale preposta al Facility management.

### **Fase di avviamento del contratto**

Periodo di tempo in cui l'assuntore può assimilare le cognizioni gestionali e tecnico-operative del committente ed entrambe le parti possono monitorare tutte le condizioni pattuite, al fine di perfezionarle di comune accordo o rescindere il contratto senza necessariamente essere soggetti ad alcun obbligo ed onere. [UNI 10685:2007]

### **Feedback dei servizi**

Processo di analisi ed interpretazione dei risultati conseguiti da azioni intraprese nell'ambito della gestione di un servizio che può essere adottato, attraverso un opportuno trasferimento delle relative "informazioni di ritorno", per influenzare processi decisionali e operativi posti a monte o a valle dello stesso servizio.

### **FER (Fonti Energetiche Rinnovabili)**

Forme di energia generate da fonti che per loro caratteristica intrinseca si rigenerano o non sono esauribili nella scala dei tempi "umani" e, per estensione, il cui utilizzo non pregiudica le risorse naturali per le generazioni future (fonte eolica, solare, geotermica, idraulica, ecc.).

**Nota:** le fonti energetiche rinnovabili, con opportune tecnologie, possono essere con-

vertite in energia secondaria utile di tipo termico, elettrico, meccanico e chimico.

### **Fidatezza**

Attitudine a funzionare come e quando richiesto. [UNI EN 13306:2010]

### **Finanza di progetto**

⇒ *V. Project financing*

### **Finanziamento Tramite Terzi**

⇒ *V. FTT*

### **Fondo immobiliare**

Fondo comune di investimento finanziario che investe in beni immobiliari e/o in diritti reali immobiliari e/o in partecipazioni in società immobiliari.

**Nota:** si differenziano in base alle modalità di formazione del patrimonio (fondo "a raccolta": gli investitori conferiscono liquidità; fondo "ad apporto": gli investitori conferiscono immobili; fondo "misto": gli investitori conferiscono sia immobili che liquidità) e/o alla tipologia dei destinatari (fondo "retail": rivolto al pubblico indistinto e con obbligo di quotazione; fondo "riservato": rivolto ad investitori "qualificati"; fondo "pubblico", rivolto ad investitori "pubblici").

### **Fonti Energetiche Rinnovabili**

⇒ *V. FER*

### **Fruibilità**

Insieme delle condizioni relative all'attitudine delle componenti ambientali e tecnologiche di un bene immobiliare/urbano ad essere adeguatamente utilizzate da parte degli utenti nello svolgimento delle attività.

### **FTT (Finanziamento Tramite Terzi)**

Accordo contrattuale che comprende un

terzo, oltre al fornitore di energia e al beneficiario della misura di miglioramento dell'efficienza energetica, che fornisce i capitali per tale misura e addebita al beneficiario un canone pari a una parte del risparmio energetico conseguito avvalendosi della misura stessa. [D.Lgs. 115/2008 e s.m.i., art.2, comma m]

**Nota:** il soggetto terzo può essere una ESCo (Energy Service Company).

### **Funzionalità**

Insieme delle condizioni relative all'attitudine delle componenti ambientali e tecnologiche di un bene immobiliare/urbano a svolgere le funzioni richieste.

### **Funzione richiesta**

Funzione, combinazione di funzioni o combinazione totale di funzioni di un'entità considerate necessarie per fornire un dato servizio. [UNI EN 13306:2010]

### **Fuori servizio**

Stato programmato o non programmato di inabilità di una componente tecnologica di un bene immobiliare/urbano a svolgere la funzione richiesta.

## **G**

### **Garanzia della qualità**

⇒ *V. Assicurazione della qualità*

### **Gestione della manutenzione**

Tutte le attività di gestione che fissano gli obiettivi, le strategie e le responsabilità della manutenzione e che le attuano utilizzando strumenti quali la pianificazione, il controllo e la supervisione della manutenzione e il miglioramento di attività di manutenzione e di aspetti economici. [UNI EN 13306:2010]

### **Gestione immobiliare**

⇒ *V. Asset management, Facility management, Property management*

### **Gestione tecnica**

Complesso di servizi correlati al funzionamento e all'esercizio in uso di beni immobiliari/urbani.

### **Global service**

Forma particolare di contratto di esternalizzazione basato sui risultati, attraverso cui un committente affida una serie di attività rivolte a un immobile o a un patrimonio immobiliare a un unico assunto qualificato. [UNI 11136:2004]

### **Global service di manutenzione immobiliare**

Sistema integrato di attività di manutenzione immobiliare con piena responsabilità da parte dell'assuntore sui risultati in termini di raggiungimento e/o mantenimento di livelli prestazionali prestabiliti dal committente. [UNI 11136:2004]

### **Guasto**

Cessazione dell'attitudine di un'enti-

tà ad eseguire una funzione richiesta. [UNI EN 13306:2010]

**Nota:** dopo un guasto l'entità è in avaria, totale o parziale; il guasto è un evento, mentre l'avaria si riferisce a uno stato.

### **Guasto critico**

Guasto considerato suscettibile di causare danni a persone o danni materiali significativi o altre conseguenze non accettabili. [UNI 9910:1991]

### **Guasto parziale**

Guasto che comporta l'incapacità di un'entità a svolgere alcune delle funzioni richieste, ma non tutte. [UNI 9910:1991]

### **Guasto per invecchiamento**

Guasto la cui probabilità di accadere aumenta con il passare del tempo. [UNI EN 13306:2010]

### **Guasto per usura**

Guasto la cui probabilità di presentarsi aumenta con il tempo di funzionamento, con il numero di operazioni dell'entità o con le sollecitazioni associate alle quali è soggetto. [UNI EN 13306:2010]

### **Guasto progressivo**

Guasto dovuto a un graduale cambiamento nel tempo di determinate caratteristiche dell'entità. [UNI 9910:1991]

## I

### **ICT management**

Gestione del complesso di servizi finalizzati al governo delle ICT (Information & Communication Technologies) di beni immobiliari/urbani.

### **ICT manager**

Figura manageriale preposta all'ICT management.

### **Impresa pubblica**

Impresa su cui le amministrazioni aggiudicatrici possono esercitare, direttamente o indirettamente, un'influenza dominante o perchè ne sono proprietarie, o perchè vi hanno una partecipazione finanziaria, o in virtù delle norme che disciplinano dette imprese. [D.Lgs.163/2006 e s.m.i., art. 3, comma 28]

### **Indicatore di prestazione**

⇒ *V. KPI*

### **Indice di costo di manutenzione**

Rapporto tra il costo di manutenzione riferito a diverse strategie e a diversi livelli di aggregazione e le quantità espresse in unità di misura idonee alla descrizione della specifica componente di un bene immobiliare/urbano.

### **Indice di manutenzione**

Rapporto tra dati e parametri di natura tecnica e/o economica mirante a fornire indicazioni per la verifica in termini quantitativi e/o qualitativi del servizio di manutenzione.

### **Informazioni di ritorno**

Informazioni di carattere tecnico, or-

ganizzativo, economico (dettaglio dei guasti, tipologia e frequenza, costi e modalità di intervento) relative agli interventi manutentivi, che vengono acquisite da diverse fonti quali segnalazioni di guasto, singoli ordini di lavoro, rapporti di esecuzione, consuntivi economici, ecc. [UNI 11257:2007]

**Nota:** rappresentano uno degli elementi-chiave di riferimento per un piano di manutenzione e, trasferite per gli opportuni trattamenti ai manuali di manutenzione e al sistema informativo, consentono di effettuare previsioni via via più attendibili, in funzione dell'esperienza accumulata.

### **Ingegneria della manutenzione**

Insieme delle conoscenze, dei metodi e degli strumenti per la manutenzione (previsione dei comportamenti e monitoraggio delle prestazioni delle componenti tecnologiche di un bene immobiliare/urbano nel tempo, impostazione e gestione delle strategie manutentive, controllo delle attività manutentive, ecc.).

### **Insieme manutentivo**

Aggregato di elementi che insistono spazialmente in ambito comune, che interagiscono fisicamente o funzionalmente tra loro e che possono essere

oggetto di interventi manutentivi unitari. [UNI 10874:2000]

### **Internalizzazione**

Processo attraverso il quale un committente, avendo valutato le più opportune strategie economiche e/o modalità di presidio delle proprie competenze, affida a un soggetto interno alla propria struttura, l'organizzazione, la gestione e la conduzione di uno o più servizi per beni immobiliari/urbani.

### **Inventario dei beni**

Registrazione delle singole entità identificate. [UNI EN 13306:2010]

### **Ispezionabilità**

Attitudine di un bene immobiliare/urbano o di una relativa componente a consentire/facilitare l'accesso a fini ispettivi e/o manutentivi.

### **Ispezione**

Esame della conformità mediante misurazione, osservazione o prova delle caratteristiche pertinenti di un'entità. [UNI EN 13306:2010]

## **K**

### **KPI (Key Performance Indicator)**

Indicatore-chiave definito per la misurazione dei diversi livelli prestazionali rag-

giunti da un servizio per beni immobiliari/urbani.

## L

### **Life cycle cost**

⇒ *V. Costo del ciclo di vita*

### **Leasing immobiliare**

Processo di locazione di un immobile con possibilità di riscatto dello stesso immobile alla scadenza del contratto.

### **Leasing in costruendo**

Forma di finanziamento privato per mezzo della quale un soggetto finanziario anticipa all'appaltatore (impresa costruttrice) i fondi per eseguire un'opera pubblica o di pubblica utilità e, successivamente all'avvenuta esecuzione, viene ristorato dal soggetto ap-

paltante (amministrazione pubblica) attraverso la corresponsione di canoni periodici.

### **Linea di manutenzione**

Posizione nell'ambito di una organizzazione in cui vengono effettuati su un'entità degli specifici livelli di manutenzione. [UNI EN 13306:2010]

### **Logistica di manutenzione**

Fornitura di risorse, servizi e gestione necessari per l'esecuzione della manutenzione. [UNI EN 13306:2010]

## M

### **Magazzino ricambi**

⇒ *V. Riserva ricambi*

### **Maintenance management**

Gestione del complesso di servizi finalizzati alla programmazione, all'organizzazione, all'esecuzione, al controllo e al monitoraggio della manutenzione di beni immobiliari/urbani.

### **Maintenance manager**

Figura manageriale preposta al Maintenance management.

### **Manuale di ispezione**

Raccolta organica e sistematica di documenti attinenti all'insieme delle attività

di ispezione e controllo, secondo logiche gestionali.

### **Manuale di manutenzione**

Documento operativo del piano di manutenzione. Si riferisce alla manutenzione delle parti più importanti del bene e in particolare degli impianti tecnologici. Fornisce, in relazione alle diverse unità tecnologiche, alle caratteristiche dei materiali o dei componenti interessati, le indicazioni necessarie per la corretta manutenzione nonché per il ricorso ai centri di assistenza o di servizio. Contiene le seguenti informazioni: collocazione nell'intervento delle parti menzionate; rappresentazione grafica; descrizione delle risorse

necessarie per l'intervento manutentivo; livello minimo delle prestazioni; anomalie riscontrabili, manutenzioni eseguibili direttamente dall'utente; manutenzioni da eseguire a cura di personale specializzato. [D.P.R. 207/2010, art. 38, commi 5-6]

Raccolta organica e sistematica di documenti attinenti l'insieme delle modalità di manutenzione, ispezione e controllo di componenti, elementi tecnici e unità funzionali del bene immobile, destinato ai tecnici della manutenzione. [UNI 10874:2000]

### **Manuale d'uso**

Documento operativo del piano di manutenzione. Si riferisce all'uso delle parti più importanti del bene, e in particolare, degli impianti tecnologici. Contiene l'insieme delle informazioni atte a permettere all'utente di conoscere le modalità di fruizione del bene, nonché tutti gli elementi necessari per limitare quanto più possibile i danni derivanti da un'utilizzazione impropria, per consentire di eseguire tutte le operazioni atte alla sua conservazione che non richiedono conoscenze specialistiche e per riconoscere tempestivamente fenomeni di deterioramento anomalo al fine di sollecitare interventi specialistici. Contiene le seguenti informazioni: collocazione nell'intervento delle parti menzionate; rappresentazione grafica; descrizione; modalità di uso corretto. [D.P.R. 207/2010, art. 38, commi 3-4] Raccolta delle istruzioni e delle procedure di conduzione tecnica e manutenzione necessarie all'utente finale del bene immobile, limitate alle operazioni per le quali non sia richiesta alcuna specifica capacità tecnica. [UNI 10874:2000]

### **Manutenibilità**

Attitudine di un'entità, in certe condizioni d'uso, ad essere mantenuta o ripristinata in uno stato in cui essa possa eseguire la funzione richiesta, quando la manutenzione è effettuata in date condizioni e vengono adottate le procedure e le risorse prescritte. [UNI EN 13306:2010]

### **Manutenzione**

Combinazione di tutte le azioni tecniche, specialistiche ed amministrative, incluse le azioni di supervisione, volte a mantenere o a riportare un'opera o un impianto nella condizione di svolgere la funzione prevista dal provvedimento di approvazione del progetto. [D.P.R. 207/2010, art. 3, comma 1, lettera n]

Combinazione di tutte le azioni tecniche, amministrative e gestionali, durante il ciclo di vita di un'entità, destinate a mantenerla o riportarla in uno stato in cui possa eseguire la funzione richiesta. [UNI EN 13306:2010]

### **Manutenzione accidentale**

Strategia consistente nell'astenersi da qualsiasi intervento manutentivo fino alla richiesta diretta da parte di un utente.

### **Manutenzione a guasto**

⇒ *V. Manutenzione correttiva*

### **Manutenzione ciclica**

Manutenzione preventiva effettuata secondo intervalli di tempo stabiliti o un numero di unità di misura di utilizzo, ma senza una precedente indagine sulle condizioni dell'entità. [UNI EN 13306:2010]

### **Manutenzione correttiva**

Manutenzione eseguita a seguito della ri-

levazione di un'avaria e volta a riportare l'entità in uno stato in cui essa possa eseguire una funzione richiesta. [UNI EN 13306:2010]

### **Manutenzione differita**

Manutenzione correttiva che non è eseguita immediatamente dopo la rilevazione di un'avaria, ma che è differita in conformità a determinate regole. [UNI EN 13306:2010]

### **Manutenzione di opportunità**

Manutenzione preventiva eseguita in anticipo rispetto all'occorrenza pianificata come conseguenza di un'attività imprévista che ne consente l'esecuzione a costo ridotto o con un minor numero di risorse. [UNI EN 15331:2011]

### **Manutenzione di routine**

Attività regolari o ripetute di manutenzione preventiva elementare. [UNI EN 13306:2010]

### **Manutenzione d'urgenza**

Manutenzione correttiva che è eseguita senza indugio dopo la rilevazione di un guasto in modo da evitare conseguenze inaccettabili. [UNI EN 13306:2010]

### **Manutenzione immobiliare**

Complesso di servizi finalizzati a garantire l'utilizzo di un bene immobiliare, mantenendone il valore patrimoniale e le prestazioni iniziali entro limiti accettabili per tutta la vita utile e favorendone l'adeguamento tecnico e normativo alle iniziali o nuove prestazioni tecniche scelte dal gestore o richieste dalla legislazione.

Combinazione di tutte le azioni tecniche, amministrative e gestionali, durante il ciclo di vita di un edificio (o di una sua parte),

destinate a mantenerla o riportarla in uno stato in cui possa eseguire la funzione richiesta. [UNI EN 15331:2011]

### **Manutenzione in linea**

Manutenzione eseguita su un'entità mentre è in funzione e senza influire sulla sua prestazione. [UNI EN 13306:2010]

### **Manutenzione in situ**

Manutenzione eseguita nel luogo in cui è solitamente ubicata l'entità. [UNI EN 13306:2010]

### **Manutenzione migliorativa**

Insieme delle azioni di miglioramento o piccola modifica che non incrementano il valore patrimoniale del bene. [UNI 10147:2012]

### **Manutenzione ordinaria**

Tipologia di interventi manutentivi durante il ciclo di vita, atti a: mantenere l'integrità originaria del bene; mantenere o ripristinare l'efficienza dei beni; contenere il normale degrado d'uso; garantire la vita utile del bene; far fronte ad eventi accidentali. [UNI 11063:2003]

**Nota:** tali interventi non modificano le caratteristiche originarie del bene stesso e non ne modificano la struttura essenziale e la sua destinazione d'uso; i costi relativi devono essere previsti (anche su base statistica) nel budget di manutenzione e attribuiti all'esercizio finanziario in cui le attività sono state svolte.

### **Manutenzione predittiva**

Manutenzione su condizione eseguita in seguito a una previsione derivata dall'analisi ripetuta o da caratteristiche note e dalla valutazione dei parametri significativi afferenti il degrado dell'entità. [UNI EN 13306:2010]

### **Manutenzione preventiva**

Manutenzione eseguita a intervalli pre-determinati o secondo criteri prescritti e prevista per ridurre la probabilità di guasto o il degrado del funzionamento di un'entità. [UNI EN 13306:2010]

### **Manutenzione programmata**

Manutenzione eseguita secondo un programma temporale stabilito o un numero di unità di misura di utilizzo stabilito. [UNI EN 13306:2010]

### **Manutenzione secondo condizione**

Manutenzione preventiva che include una combinazione di monitoraggio delle condizioni e/o ispezione e/o prove, analisi e le azioni di manutenzione che ne conseguono. [UNI EN 13306:2010]

### **Manutenzione straordinaria**

Tipologia di interventi non ricorrenti e d'elevato costo in confronto al valore di rimpiazzo del bene e ai costi annuali di manutenzione ordinaria dello stesso. [UNI 11063:2003]

**Nota:** gli interventi non comportano variazioni di destinazioni d'uso del bene nè modifiche delle caratteristiche originarie e della struttura essenziale; possono prolungarne la vita utile e/o, in via subordinata, migliorarne l'efficienza, l'affidabilità, la produttività, la manutenibilità e l'ispezionabilità; i costi relativi sono previsti nel budget di manutenzione realizzazione e possono essere attribuiti all'esercizio finanziario in cui gli interventi sono stati realizzati o capitalizzati, purché si tratti di interventi su beni che ne comportino un aumento significativo della vita utile.

### **Manutenzione urbana**

Complesso di servizi finalizzati a garantire l'utilizzo di un bene urbano, mantenendone il valore patrimoniale e le prestazioni iniziali entro limiti accettabili per tutta la vita utile e favorendone l'adeguamento tecnico e normativo alle iniziali o nuove prestazioni tecniche scelte dal gestore o richieste dalla legislazione.

### **Messa a norma**

⇒ *V. Adeguamento normativo*

### **Miglioria**

Combinazione di tutte le azioni tecniche, amministrative e gestionali previste per migliorare l'affidabilità e/o la manutenibilità e/o la sicurezza di un'entità, senza modificare la funzione originale. [UNI EN 13306:2010]

### **Modifica**

Combinazione di tutte le azioni tecniche, amministrative e gestionali previste per cambiare una o più funzioni di un'entità. [UNI EN 13306:2010]

### **Monitoraggio**

Misurazione continua o periodica di dati per indicare la condizione di un bene e determinarne le necessità di manutenzione. [UNI 10147:2012]

### **Multiservice**

Contratto attraverso il quale un committente affida ad un assunto una molteplicità di servizi per beni immobiliari/urbani.

## N

### **Norma cogente**

Norma emanata da un organismo pubblico la cui applicazione è resa vincolante da disposizioni di legge o da un rinvio vincolante citato in un regolamento.

### **Norma consensuale**

Documento, stabilito mediante consenso e approvato da un organismo riconosciuto, che fornisce, per usi comuni e ripetuti, regole, linee guida o caratteristiche, relative a determinate attività o ai loro risultati, al fine di ottenere il miglior ordine in un determinato contesto. [UNI CEI EN 45020:2007]

### **Norma volontaria**

⇒ *V. Norma consensuale*

### **Normativa cogente**

Complesso di norme tecniche e procedurali settoriali di tipo cogente emanate da organismi pubblici.

### **Normativa consensuale**

Complesso di norme tecniche e procedurali settoriali di tipo raccomandativo

emanate da organismi normativi riconosciuti.

**Nota:** gli organismi normativi riconosciuti in Italia sono l'UNI - Ente Nazionale Italiano di Unificazione e il CEI - Comitato Elettrotecnico Italiano.

### **Normativa volontaria**

⇒ *V. Normativa consensuale*

### **Normativa esigenziale -prestazionale**

Normativa tecnica finalizzata alla definizione e al controllo della qualità edilizia e basata sul rapporto tra le prestazioni delle diverse componenti ambientali e tecnologiche di un bene immobiliare/urbano o di una relativa componente e le esigenze (requisiti) degli utenti ai quali il bene è destinato.

### **Normazione**

Attività finalizzata alla produzione di normativa.

## O

### **Obsolescenza**

Stato di un bene immobiliare/urbano o di una o più relative componenti determinato da un processo di trasformazione della domanda, a seguito del quale non si riconosce più, rispetto a condizioni iniziali,

una situazione di rispondenza tra requisiti richiesti e prestazioni erogate.

**Nota:** l'obsolescenza "funzionale" è legata a fenomeni riguardanti modificazioni insorgenti nella domanda del bene (ad esempio,

cambiamenti nella destinazione d'uso di edifici o spazi, nei modelli di comportamento, nel quadro normativo, ecc.); l'obsolescenza "tecnologica" è legata a insoddisfazione verso prodotti ritenuti tecnologicamente superati; l'obsolescenza "economica" è legata alle altre forme di obsolescenza, così come ad altri fattori specifici di ordine strettamente economico (per esempio, andamento del mercato delle abitazioni, dei tassi di sconto, ecc.).

### **Offerta**

Atto attraverso cui un potenziale assuntore propone a determinate condizioni (clausole contrattuali e prezzi) di fornire in appalto un servizio ad un committente.

### **Offerta economicamente più vantaggiosa**

Criterio di aggiudicazione di una gara di appalto basato su un' idoneità tecnico-economica che deve essere rapportata alla natura ed all'importo delle presta-

zioni oggetto della gara, per cui la scelta dell'offerta non è affidata al mero ribasso del prezzo, ma coinvolge la valutazione comparativa di altri elementi della prestazione attinenti alle caratteristiche della prestazione da fornire o alle modalità della sua esecuzione.

### **Offerta al massimo ribasso**

Criterio di aggiudicazione di una gara di appalto attraverso cui la scelta dell'offerta è affidata al mero ribasso del prezzo.

### **Ordine di lavoro (Odl)**

Istruzione che attiva l'intervento di manutenzione a seguito di una richiesta di lavoro. [UNI 10147:2012]

### **Outsourcing**

Reperimento di risorse lavorative all'esterno di un'organizzazione produttiva.

## **P**

### **Parte di ricambio**

Entità destinata a sostituirne una corrispondente al fine di ripristinare o mantenere la funzione originaria richiesta dell'entità. [UNI EN 13306:2010]

### **Partenariato Pubblico Privato (PPP)**

Forma di cooperazione tra un soggetto pubblico e un soggetto privato, attraverso la quale le rispettive competenze e risorse si integrano per realizzare e gestire un'opera pubblica o di pubblica utilità in funzione delle diverse responsabilità e finalità.

**Nota:** in un'iniziativa di PPP, di norma un'amministrazione pubblica affida ad un operatore privato, anche sulla base di uno specifico contratto, l'attuazione di un programma per la realizzazione di un'opera pubblica o di pubblica utilità e per la gestione dei relativi servizi. Ciò implica lo sviluppo di una complessa operazione, nella quale coesistono, in tutto o in parte, i seguenti elementi fondamentali: la progettazione, il finanziamento, la costruzione, la gestione, la manutenzione ed altri servizi connessi.

### **Partnership**

Rapporto di servizio tra un committente e un appaltatore basato sulla reciproca

interazione e sulla condivisione di conoscenze, competenze e rischi, finalizzato al raggiungimento di un risultato ottimale per entrambi.

### **Patologia edilizia**

Degrado connesso ad alterazioni di tipo fisico che possono compromettere le logiche di invecchiamento naturale convenzionalmente accettate per una determinata tipologia realizzativa caratterizzata da una componente tecnologica di un bene immobiliare/urbano o di una relativa componente.

### **Patrimonio immobiliare**

Insieme di singoli edifici o complessi di edifici e loro pertinenze (quali spazi non edificati a verde e a parcheggio, attrezzature degli spazi esterni, infrastrutture, ecc.), di tipo civile o industriale, che fanno riferimento ad un ente proprietario o gestore. [UNI 10951:2001]

### **Periodo di guasto costante**

Periodo nella vita di un'entità durante il quale l'intensità di guasto istantaneo di un'entità riparabile, o il tasso di guasto istantaneo di un'entità non riparabile, è approssimativamente costante. [UNI EN 13306:2010]

### **Periodo di guasto per invecchiamento**

Periodo nella vita di un'entità durante il quale l'intensità di guasto istantaneo di un'entità riparabile, o il tasso di guasto istantaneo di un'entità non riparabile, aumenta significativamente nel tempo. [UNI EN 13306:2010]

### **Piano di manutenzione**

Documento complementare al proget-

to esecutivo di un bene che prevede, pianifica e programma, tenendo conto degli elaborati progettuali esecutivi effettivamente realizzati, l'attività di manutenzione dell'intervento al fine di mantenerne nel tempo la funzionalità, le caratteristiche di qualità, l'efficienza e il valore economico. Assume contenuto differenziato in relazione all'importanza e alla specificità dell'intervento, ed è costituito dai seguenti documenti operativi: il manuale d'uso; il manuale di manutenzione; il programma di manutenzione. [D.P.R. 207/2010, art. 38, commi 1-2]

Attività che consiste nella definizione degli interventi, organizzati secondo opportune strategie di manutenzione, che è necessario eseguire in un definito intervallo di tempo (tempo di durata del piano), per consentire la corretta funzionalità del bene edilizio e delle sue pertinenze in coerenza con le finalità indicate dalla politica di gestione immobiliare e con i vincoli economici per la manutenzione posti dalla committenza (budget della manutenzione). [UNI 11257:2007]

### **Politica di manutenzione**

Attività che deve stabilire, nel rispetto degli obiettivi definiti dalla committenza e assunti dalla strategia immobiliare, le prestazioni da richiedere al servizio di manutenzione, e fissare orientamenti (forme di conduzione dei servizi, formule contrattuali, metodi, programmi, budget, ecc.). [UNI 11257:2007]

**Nota:** per quanto possibile, fissa "standard di manutenzione" da perseguire attraverso opportuni "standard di qualità" e "di servizio" finalizzati al mantenimento dei livelli prestazionali dei beni.

**PPP**

⇒ *V. Partenariato Pubblico Privato*

**Prestazione**

Resa in esercizio di un servizio in relazione al soddisfacimento di un determinato requisito. [UNI 11447:2012]

**Procedura aperta**

Procedura di affidamento in cui ogni operatore economico interessato può presentare un'offerta. [D.Lgs.163/2006 e s.m.i., art. 3, comma 37]

**Procedura di affidamento**

Comprende sia l'affidamento di lavori, servizi, o forniture, o incarichi di progettazione, mediante appalto, sia l'affidamento di lavori o servizi mediante concessione, sia l'affidamento di concorsi di progettazione e di concorsi di idee. [D.Lgs.163/2006 e s.m.i., art. 3, comma 36]

**Procedura negoziata**

Procedura di affidamento in cui le stazioni appaltanti consultano gli operatori economici da loro scelti e negoziano con uno o più di essi le condizioni dell'appalto. [D.Lgs.163/2006 e s.m.i., art. 3, comma 40]

**Procedura ristretta**

Procedura di affidamento alla quale ogni operatore economico può chiedere di partecipare e in cui possono presentare un'offerta soltanto gli operatori economici invitati dalle stazioni appaltanti. [D.Lgs.163/2006 e s.m.i., art. 3, comma 38]

**Processo edilizio**

Sequenza organizzata delle fasi operative di programmazione, progettazione, co-

struzione e gestione in cui si articola l'iter di sviluppo di un intervento edilizio.

**Nota:** può essere riferito ad interventi per beni immobiliari/urbani di nuova realizzazione o già esistenti.

**Profilo di manutenzione**

Andamento dei costi di manutenzione nel corso del ciclo di vita di un bene immobiliare/urbano, di norma rappresentato per mezzo di un istogramma.

**Progettazione manutentiva**

Attività finalizzata fondamentalmente alla predisposizione del piano di manutenzione e allo studio delle forme e condizioni contrattuali del servizio manutentivo.

**Progetto di Global service**

Insieme di elaborati di natura tecnica, economica e finanziaria che devono essere predisposti da un potenziale assuntore al fine di illustrare dettagliatamente la propria proposta di offerta di Global service a un committente. [UNI 11136:2004]

**Programma di manutenzione**

Documento operativo del piano di manutenzione. Prevede un sistema di controlli e di interventi da eseguire, a cadenze temporali o altrimenti prefissate, al fine di una corretta gestione del bene e delle sue parti nel corso degli anni. Si articola secondo tre sottoprogrammi: il sottoprogramma delle prestazioni; il sottoprogramma dei controlli; il sottoprogramma degli interventi di manutenzione. [D.P.R. 207/2010, art. 38, comma 7] Documento programmatico, redatto in base alle strategie di manutenzione adottate, nel quale

sono indicati gli specifici periodi temporali durante i quali un determinato lavoro di manutenzione deve essere eseguito. [UNI 10147:2012]

### **Project finance**

⇒ *V. Project financing*

### **Project financing**

Operazione finanziaria attraverso cui un'amministrazione pubblica può realizzare un'opera pubblica o di pubblica utilità il cui onere finanziario è parzialmente o totalmente a carico di soggetti investitori privati, sulla base di un piano finanziario in grado di garantire l'autofinanziamento dell'operazione stessa.

**Nota:** è una tipica operazione di Partenariato Pubblico Privato, in cui alla fase di costruzione dell'opera pubblica o di pubblica utilità segue la fase di gestione dell'opera realizzata, attraverso la quale possono generarsi flussi di cassa sufficienti a rimborsare il debito contratto per la sua realizzazione e a remunerare il capitale di rischio impegnato dai soggetti investitori privati. L'istituto giuridico della concessione di costruzione e gestione (ad iniziativa pubblica o privata) costituisce il principale strumento per la realizzazione del Project financing.

### **Property management**

Gestione del complesso di servizi di natura tecnico-amministrativo-commerciale finalizzati al conseguimento di un "reddito periodico" e/o di un "capital gain" da un patrimonio immobiliare.

**Nota:** per "reddito periodico" si intende - nel caso di locazione di un immobile - la differenza tra ricavi da locazione e costi di gestione; per "capital gain" - nel caso di alienazione di un immobile - la differenza tra valore iniziale e valore finale.

### **Property manager**

Figura manageriale preposta al Property management.

### **Proposta di offerta di Global service**

Atto con cui un potenziale assuntore propone a determinate condizioni, attraverso la predisposizione di un apposito progetto, di fornire un Global service ad un committente. [UNI 11136:2004]

### **Prova di conformità**

Prova utilizzata per verificare se una caratteristica o una proprietà di un'entità soddisfa o meno determinati requisiti. [UNI EN 13306:2010]

### **Pulibilità**

Attitudine di una componente ambientale o tecnologica di un bene immobiliare/urbano a consentire la rimozione di sporcizia e sostanze indesiderate.

### **Pulizia**

Complesso di procedimenti e operazioni atti a rimuovere polvere e/o materiale non desiderato e/o sporcizia da superfici, oggetti, ambienti in genere e il loro trattamento con materiali protettivi.

## Q

### **Qualità**

Livello di soddisfacimento di determinati requisiti da parte di un insieme di caratteristiche intrinseche di un prodotto o di un servizio. [UNI EN ISO 9000:2005]

Insieme di proprietà e caratteristiche di un servizio che conferiscono a esso la capacità di soddisfare esigenze espresse o implicite.

**Nota:** le esigenze espresse sono quelle definite da un contratto; le esigenze implicite sono quelle che, pur non contrattualmente espresse, rientrano tra le aspettative del cliente.

### **Qualità ambientale**

Misura del grado di rispondenza delle prestazioni di un bene immobiliare/urbano o delle relative componenti ai requisiti ambientali che ne hanno guidato la progettazione e la realizzazione.

### **Qualità attesa**

I bisogni impliciti, espliciti e latenti dei clienti-utenti di un servizio.

### **Qualità di un servizio**

Effetto collettivo delle prestazioni di servizio che determinano il grado di soddisfazione di un utilizzatore del servizio. [UNI 9910:1991]

### **Qualità edilizia**

Misura del grado di rispondenza delle prestazioni di un bene immobiliare/urbano o delle relative componenti ai requisiti ambientali e tecnologici che ne hanno guidato la progettazione e la realizzazione.

### **Qualità erogata**

Espressione di un insieme di indicatori attraverso i quali si verifica la rispondenza tra standard predefiniti e prestazioni in esercizio di un servizio.

### **Qualità percepita**

Valutazione da parte dei clienti-utenti del grado di soddisfazione (sia a livello globale che analitico) di un servizio.

### **Qualità tecnologica**

Misura del grado di rispondenza delle prestazioni di un bene immobiliare/urbano o delle relative componenti ai requisiti tecnologici che ne hanno guidato la progettazione e la realizzazione.

### **Quality assurance**

Sistema di azioni pianificate di controllo e di verifica necessarie a fornire adeguata fiducia che un prodotto, un processo o un servizio soddisfino predeterminati requisiti di qualità.

## R

### **Raggruppamento Temporaneo di Imprese**

⇒ *V. RTI*

### **Rapporto di guasto**

Descrizione delle cause, degli effetti, delle modalità di guasto e dei provvedimenti adottati. [UNI 10147:2012]

### **Rapporto di intervento**

Descrizione dell'intervento manutentivo eseguito su un bene immobiliare/urbano.

### **Recupero**

Combinazione di tutte le azioni tecniche, amministrative ed organizzative, incluse le attività analitiche, che intervengono sul costruito, finalizzate a mantenere o aumentare le prestazioni residue del bene. [UNI 10914-1:2001]

### **Regolamento tecnico**

Regolamento che riporta requisiti tecnici, direttamente o tramite riferimenti, oppure incorporando il contenuto di una norma, una specificazione tecnica o un codice di pratica. [UNI CEI EN 45020:2007]

### **Requisito**

Traduzione di un'esigenza in un insieme di caratteristiche che la connotano quantitativamente e/o qualitativamente. [UNI 11447:2012]

### **Requisito ambientale**

Requisito di una componente di un bene immobiliare/urbano finalizzato alla definizione di una prestazione ambientale.

### **Requisito tecnologico**

Requisito di un bene immobiliare/urbano finalizzato alla definizione di una prestazione tecnologica.

### **Restauro**

Esecuzione di una serie organica di operazioni tecniche specialistiche e amministrative indirizzate al recupero delle caratteristiche di funzionalità e di efficienza di un'opera o di un manufatto. [D.P.R. 207/2010, articolo 3, comma 1, lettera o] Combinazione di tutte le azioni tecniche, amministrative ed organizzative, incluse le attività analitiche, che intervengono sul costruito tutelato, finalizzate a mantenere le informazioni contenute nell'edificio e nelle sue parti, l'integrità materiale e ad assicurarne la conservazione e la protezione dei suoi valori culturali. [UNI 10914-1:2001]

**Nota:** per costruito tutelato si intende quanto sottoposto alle indicazioni del Testo Unico in materia o di leggi similari emesse dallo Stato, dalle Regioni e da altre Pubbliche Amministrazioni e/o di leggi ambientali.

### **Retrofit energetico**

Insieme di azioni ed interventi mirati di manutenzione e riqualificazione tecnologica, funzionale e spaziale delle componenti edilizie e impiantistiche finalizzati alla razionalizzazione e all'ottimizzazione delle prestazioni e dei consumi energetici e alla riduzione delle emissioni inquinanti di un edificio.

⇒ *V. Energy management*

**Revisione**

Serie completa di azioni di manutenzione preventiva eseguite al fine di mantenere il livello di prestazione richiesto di un'entità. [UNI EN 13306:2010]

**Ricambi**

Parte elementare nuova o ripristinata che può sostituire una corrispondente usurata o guasta e che permette di riportare una componente tecnologica di un bene immobiliare/urbano nelle condizioni stabilite.

**Richiesta di lavoro**

Istruzione con la quale si richiede l'intervento di manutenzione che deve essere fatto. [UNI 10147:2012]

**Richiesta di offerta**

Atto attraverso cui un committente chiede a potenziali assuntori la disponibilità a svolgere un servizio in appalto a determinate condizioni (clausole contrattuali e prezzi) prefissate nella medesima richiesta di offerta.

**Richiesta di offerta di Global service**

Atto con cui un committente richiede a potenziali assuntori la disponibilità a fornire un Global service a determinate condizioni, prefissate nella medesima richiesta di offerta, attraverso un capitolato tecnico di tipo prestazionale e un capitolato d'oneri. [UNI 11136:2004]

**Ricostruzione**

Azione successiva allo smontaggio di un'entità e alla riparazione o sostituzione di quelle sottoentità che sono prossime al termine della loro vita utile e/o che dovrebbero essere regolarmente sostituite. [UNI EN 13306:2010]

**Riparabilità**

Attitudine di una componente tecnologica di un bene immobiliare/urbano a consentire il ripristino della propria integrità, funzionalità ed efficienza in corrispondenza di un guasto.

**Riparazione**

Azione fisica eseguita per ripristinare la funzione richiesta di un'entità in avaria. [UNI EN 13306:2010]

**Ripristino**

Evento in cui l'attitudine a funzionare come richiesto è ristabilita dopo un guasto. [UNI EN 13306:2010]

**Riqualficazione**

Combinazione di tutte le azioni tecniche, incluse le attività analitiche, condotte sugli organismi edilizi ed i loro elementi tecnici, finalizzate a modificare le prestazioni per farle corrispondere ai nuovi requisiti richiesti. [UNI 10914-1:2001]

**Riqualficazione energetica**

⇒ *V. Retrofit energetico*

**Rischio**

Probabilità del verificarsi di eventi tali da provocare danni alle cose o alle persone. [UNI 10914-1:2001]

**Riserva ricambi**

Componenti tecnologiche immagazzinate e tenute a disposizione a fini manutentivi o sostitutivi di componenti tecnologiche difettose.

**Risk management**

Gestione del complesso di servizi finalizzati alla misurazione, alla stima, al controllo e al governo dei fattori di rischio di beni immobiliari/urbani.

**Risk manager**

Figura manageriale preposta al Risk management.

**RTI (Raggruppamento Temporaneo di Imprese)**

Insieme di imprenditori, o fornitori, o prestatori di servizi, costituito, anche mediante scrittura privata, allo scopo di partecipare alla procedura di affidamento di uno specifico contratto pubblico, mediante presentazione di un'unica offerta. [D.Lgs.163/2006 e s.m.i., art. 3, comma 20]

**Riuso**

Combinazione di tutte le decisioni, derivanti dalle attività analitiche, finalizzate a modificare l'utilizzo di un organismo edilizio o di suoi ambiti spaziali o, qualora non utilizzato, a definirne l'utilizzo. [UNI 10914-1:2001]

**Nota:** può attuarsi anche senza opere edilizie, oppure con interventi di manutenzione, riqualificazione o restauro.

**S****Safety management**

Gestione del complesso di servizi finalizzati alla sicurezza di beni immobiliari/urbani (progetto piani sicurezza, gestione e controllo procedure, verifica rispetto norme settoriali, ecc.).

**Safety manager**

Figura manageriale preposta al Safety management.

**Sanificazione**

Complesso di procedimenti e operazioni atti a rendere salubri determinati ambienti sia mediante l'attività di pulizia e/o disinfezione e/o disinfestazione, sia mediante il controllo e il miglioramento delle condizioni del microclima (temperatura, umidità e ventilazione), dell'illuminazione e del rumore.

**Scheda clinica**

Scheda che contiene, per gli elementi tec-

nici presenti nell'edificio, la registrazione puntuale delle informazioni di ritorno relative agli interventi ispettivi e manutentivi eseguiti. [UNI 11257:2007]

**Nota:** le informazioni contenute permettono di implementare e aggiornare il sistema informativo e, conseguentemente, di costruire statistiche ragionate degli interventi manutentivi.

**Scheda diagnostica**

Scheda che contiene, per gli elementi tecnici presenti nell'edificio oggetto di diagnosi periodica, le informazioni necessarie per effettuare la diagnosi dello stato di degrado fisico e/o funzionale e le modalità di raccolta delle informazioni di ritorno, a seguito delle ispezioni. [UNI 11257:2007]

**Scheda tecnica**

Scheda che contiene, per gli elementi tecnici presenti nell'edificio, dati identificativi, tecnici e commerciali e relativi alle caratte-

ristiche fisiche, funzionali, esigenziali-prestazionali ed esecutive. [UNI 11257:2007]

### **Scheda di manutenzione**

Parte della documentazione di manutenzione contenente la cronologia di tutti i dati associati alla manutenzione di un'entità. [UNI EN 13306:2010]

**Nota:** la cronologia può contenere le registrazioni di tutti i guasti, le avarie, i costi, la disponibilità delle entità, il tempo di disponibilità e qualsiasi ulteriore dato pertinente.

### **Schedulazione**

Allocazione nel tempo, all'interno di un piano esecutivo di lavori, di attività o di una serie di attività manutentive. [UNI 10147:2012]

### **Security management**

Gestione del complesso di servizi finalizzati alla sorveglianza di beni immobiliari/urbani.

### **Security manager**

Figura manageriale preposta al Security management.

### **Servizi integrati**

Insieme di funzioni svolte da un assunto per un committente secondo una logica di integrazione dei diversi aspetti della gestione (patrimoniale, tecnica, amministrativa, ecc.) con l'obiettivo di operare secondo una visione a sistema, di raggiungere i massimi livelli di efficienza del coordinamento e di ricercare sinergie.

### **Servizio**

Insieme di funzioni offerte a un utilizzatore da un'organizzazione. [UNI 9910:1991]

### **Servizio di gestione**

Insieme di funzioni svolte da un assunto per un committente ai fini della gestione di beni immobiliari/urbani.

### **Servizio di manutenzione**

Insieme di funzioni per la manutenzione offerte ad un utilizzatore da un'organizzazione. [UNI 10992:2002]

### **Servizio energetico**

Prestazione materiale, utilità o vantaggio derivante dalla combinazione di energia con tecnologie ovvero con operazioni che utilizzano efficacemente l'energia, che possono includere le attività di gestione, di manutenzione e di controllo necessarie alla prestazione del servizio, la cui fornitura è effettuata sulla base di un contratto e che in circostanze normali ha dimostrato di portare a miglioramenti dell'efficienza energetica e a risparmi energetici primari verificabili e misurabili o stimabili. [D.Lgs. 115/2008 e s.m.i., art.2, comma e]

### **SGR (Società di Gestione del Risparmio)**

Società che svolge in via esclusiva attività di promozione e/o gestione di fondi comuni di investimento.

**Nota:** una SGR può essere autorizzata a svolgere anche attività di gestione individuale di portafogli di investimento e servizi di consulenza.

### **Sicurezza**

Insieme delle condizioni relative all'incolumità degli utenti, nonché alla difesa e prevenzione di danni in dipendenza di fattori accidentali nell'esercizio di beni immobiliari/urbani.

### **SIIQ (Società di Investimento Immobiliare Quotata)**

Società di investimento immobiliare quotata in borsa che investe in immobili destinati esclusivamente alla locazione.

### **Sistema ambientale**

Insieme strutturato delle componenti ambientali (spaziali e funzionali) di un bene immobiliare/urbano.

### **Sistema di manutenzione**

Struttura organizzativa, responsabilità e risorse, processi e procedure, necessarie per attuare la strategia di manutenzione. [UNI 10147:2012]

### **Sistema edilizio**

Insieme strutturato delle componenti ambientali e tecnologiche di un bene immobiliare/urbano.

### **Sistema informativo di manutenzione immobiliare**

Strumento di supporto decisionale e operativo costituito da banche dati, procedure e funzioni finalizzate a raccogliere, archiviare, elaborare, utilizzare e aggiornare le informazioni necessarie per l'impostazione, l'attuazione e la gestione del servizio di manutenzione. [UNI 10951:2001]

### **Sistema qualità**

Struttura organizzativa, procedure, processi e risorse necessarie affinché un ente consegua gli obiettivi di qualità prestabiliti, fornendo nel contempo garanzia di capacità di soddisfare le esigenze del cliente.

### **Sistema tecnologico**

Insieme strutturato delle componenti tec-

nologiche (edilizie e impiantistiche) di un bene immobiliare/urbano.

### **SLA (Service Level Agreement)**

Accordo contrattuale sui livelli di servizio attesi.

### **Smart building**

Edificio in cui sono attivi ed interagenti sistemi integrati di servizi, strumentazioni e tecnologie in grado di favorire/ produrre incrementi sinergici delle prestazioni funzionali, gestionali ed energetiche del sistema edilizio e impiantistico, ai fini del conseguimento di standard ottimali di esercizio, fruizione e sicurezza per gli utenti finali.

### **Smart city**

Ambiente urbano in grado di favorire la produzione di capitale sociale e l'innalzamento dei livelli di benessere e di qualità della vita e del lavoro per i propri cittadini, attraverso la diffusione e l'integrazione di sistemi innovativi di servizi, flussi informativi e reti di relazioni e comunicazioni fisiche e digitali applicati agli ambiti dell'economia, del governo e della partecipazione, del welfare, dell'ambiente, dell'energia e della mobilità.

**Nota:** tra i principali sistemi innovativi di servizi "smart city oriented" rientrano quelli di Facility & Energy management.

### **Società di Gestione del Risparmio**

⇒ V. SGR

### **Sostituibilità**

Attitudine di una componente tecnologica di un bene immobiliare/urbano a consentire la propria sostituzione o di determinate sue parti con altre.

### **Sostituzione**

Intervento manutentivo effettuato su una componente tecnologica di un bene immobiliare/urbano che implica la rimozione e la sostituzione della stessa o di una sua parte con altra nuova o rigenerata.

### **Space management**

Gestione del complesso di servizi finalizzati all'utilizzazione e all'ottimizzazione (funzionale, tecnologica, distributiva, ergonomica, ecc.) degli spazi di beni immobiliari/urbani.

### **Space manager**

Figura manageriale preposta allo Space management.

### **Specifica**

Documento che stabilisce determinati requisiti.

### **Specifica tecnica**

Documento che prescrive i requisiti tecnici che un prodotto, processo o servizio deve soddisfare. [UNI CEI EN 45020:2007]

### **Specifica ambientale**

Espressione di un requisito di una componente ambientale di un bene immobiliare/urbano attraverso valori e/o attributi univocamente definiti.

### **Specifica tecnologica**

Espressione di un requisito di una componente tecnologica di un bene immobiliare/urbano attraverso valori e/o attributi univocamente definiti.

### **Spin off immobiliare**

Processo attraverso cui determinate attività relative alla gestione di un patrimonio

immobiliare vengono separate dal complesso di attività del soggetto proprietario al fine di costituire un nuovo soggetto (scissione) o di confluire in un soggetto già esistente (conferimento) non necessariamente operante nello stesso settore.

### **Standard di manutenzione**

Espressione di determinati "standard di qualità" e "standard di servizio" attribuibili alle attività di manutenzione ai fini del mantenimento dei livelli di prestazione di beni immobiliari/urbani.

**Nota:** più specificamente, si tratta di un valore predeterminato in rapporto al quale vengono confrontati i valori effettivi per rilevarne e analizzarne gli scostamenti al fine di pianificare, verificare e ottimizzare le risorse disponibili utilizzabili per i servizi di manutenzione. È espressione di richieste prestazionali fornite dagli elementi tecnici o da sottosistemi in riferimento a soglie di degrado ammissibili, all'interno di un sistema di priorità correntemente accettato (dal committente e dall'assuntore di un servizio di manutenzione).

### **Standard di qualità**

Livelli di qualità prestazionale di un servizio prefissati dal committente che l'assuntore del servizio deve assicurare nella sua erogazione. [UNI 11447:2012]

### **Standard di servizio**

Caratteristiche e frequenze delle attività e modalità di erogazione/esecuzione del servizio che l'assuntore deve assicurare in funzione degli standard di qualità prefissati dal committente. [UNI 11447:2012]

### **Stato attuale**

Caratteristiche di un'entità in un dato istante.

**Stato critico**

Stato di un'entità considerato suscettibile di causare danni a persone, danni materiali ingenti o altre conseguenze non accettabili. [UNI 9910:1991]

**Stato di attesa**

Stato di un'entità che si trova in uno stato di disponibilità e di non funzionamento durante il tempo richiesto. [UNI EN 13306:2010]

**Stato di degrado**

Stato in cui l'attitudine a fornire la funzione richiesta è ridotta, ma entro limiti di accettabilità definiti. [UNI EN 13306:2010]

**Stato di disponibilità**

Stato di un'entità caratterizzato dal fatto che essa possa eseguire una funzione richiesta, partendo dal presupposto che la fornitura di risorse esterne, eventualmente necessaria, sia assicurata. [UNI EN 13306:2010]

**Stato di funzionamento**

Stato in cui un'entità funziona come richiesto. [UNI EN 13306:2010]

**Stato di incapacità**

Stato di un'entità caratterizzato dalla sua incapacità a eseguire una funzione richiesta, qualunque ne sia la ragione. [UNI EN 13306:2010]

**Stato di indisponibilità**

Stato di un'entità caratterizzato da un'avaria o da una possibile incapacità ad eseguire una funzione richiesta durante la manutenzione preventiva. [UNI EN 13306:2010]

**Stato di pericolo**

Stato di un'entità che è giudicato come

fonte probabile di lesioni alle persone, di rilevanti danni materiali o di altre conseguenze inaccettabili. [UNI EN 13306:2010]

**Stato di riposo**

Stato di un'entità che si trova in uno stato di disponibilità e di non funzionamento durante un tempo non richiesto. [UNI EN 13306:2010]

**Stato fisico**

Livello di condizione fisica di un edificio o di sue componenti tecnologiche. [UNI 11136:2004]

**Stato manutentivo**

Livello di manutenzione di un edificio o di sue componenti tecnologiche. [UNI 11136:2004]

**Stato prestazionale**

Livello di funzionamento in esercizio di un edificio o di sue componenti tecnologiche [UNI 11136:2004]

**Strategia di manutenzione**

Metodo gestionale utilizzato allo scopo di raggiungere gli obiettivi della manutenzione. [UNI EN 13306:2010]

Tipologia di intervento manutentivo selezionabile e adottabile al fine di realizzare le politiche manutentive assunte (manutenzione a guasto, preventiva, ecc.).

**Supporto logistico della manutenzione**

Capacità di un'organizzazione di manutenzione di disporre del corretto supporto logistico di manutenzione nel posto idoneo dove si eseguono le attività di manutenzione richieste quando ciò è necessario. [UNI EN 13306:2010]

## T

### **Tasso di guasto**

Numero di guasti di un'entità in un dato intervallo di tempo diviso per l'intervallo stesso. [UNI EN 13306:2010]

### **Telemanutenzione**

Manutenzione in cui almeno una delle azioni volte a mantenere o riportare il bene in uno stato in cui può eseguire la funzione richiesta è svolta per via telematica. [UNI 11126:2004]

### **Teleriscaldamento**

Sistema di riscaldamento consistente nella distribuzione ad una pluralità di edifici, attraverso una rete di tubazioni isolate e interrato, di fluidi termovettori (acqua calda, acqua surriscaldata o vapore) provenienti da una centrale di produzione, con successivo ritorno alla stessa centrale.

### **Tempo di disponibilità**

Intervallo di tempo durante il quale un'entità si trova in uno stato di disponibilità. [UNI EN 13306:2010]

### **Tempo di funzionamento**

Intervallo di tempo durante il quale un'entità si trova nello stato di funzionamento. [UNI EN 13306:2010]

### **Tempo di indisponibilità**

Intervallo di tempo durante il quale un'entità si trova in uno stato di indisponibilità. [UNI EN 13306:2010]

### **Tempo di manutenzione**

Intervallo di tempo durante il quale è

effettuata la manutenzione su un'entità, compresi i ritardi tecnici e logistici. [UNI EN 13306:2010]

### **Tempo di non funzionamento**

Intervallo di tempo durante il quale un'entità si trova in uno stato di non funzionamento. [UNI 9910:1991]

### **Terotecnologia**

Approccio multidisciplinare che tende a ottimizzare, incentivare e controllare nel tempo (sotto il profilo tecnico, economico, produttivo e sociale) l'uso razionale, il mantenimento programmato e la valorizzazione attiva delle risorse e delle qualità dell'ambiente insediativo umano.

**Nota:** in un'ottica terotecnologica, la manutenzione e la gestione sono intese come un sistema strategico integrato di processi, strumenti e servizi in grado di favorire il mantenimento/incremento delle diverse risorse, valenze e qualità (di natura sociale, funzionale, estetica, ambientale, tecnologica ed economica) espresse o esprimibili dai beni immobiliari/urbani, durante tutto il loro ciclo di vita o di esercizio.

### **Terziarizzazione**

⇒ *V. Esternalizzazione*

### **Terzo responsabile**

Persona fisica o giuridica che, essendo in possesso dei requisiti previsti dalle normative vigenti e comunque di idonea capacità tecnica, economica, organizzativa, è delegata dal proprietario di un edificio ad assumere la responsabilità dell'esercizio e

della manutenzione di un impianto termico e dell'adozione delle misure necessarie al contenimento dei consumi energetici ed alla salvaguardia ambientale.

### **Trigenerazione energetica**

Processo di produzione combinata di elettricità, calore e freddo da un unico impianto.

## U

### **Utente**

Qualsiasi soggetto che utilizza a qualsiasi titolo un immobile o un patrimonio immobiliare. [UNI 11136:2004]

### **Utenza**

⇒ *V. Utenza*

## V

### **Valore patrimoniale**

Costo di produzione minimo per un immobile, comprensivo del profitto imprenditoriale, che assicuri il soddisfacimento di predeterminati requisiti. [UNI EN 15331:2011]

### **Verifica di funzionamento**

Attività effettuata dopo un'azione di manutenzione per verificare che l'entità sia in grado di funzionare come richiesto. [UNI EN 13306:2010]

### **Vita economica**

Periodo durante il quale la manutenzione e la conservazione di un bene immobiliare/urbano sono giustificabili secondo criteri di carattere economico.

### **Vita tecnico-economica**

Tempo previsto di utilizzazione del bene, che corrisponde ad un'ottimizzazione dei costi di investimento, di gestione (compresa la manutenzione) e di alienazione, in relazione alla funzione che deve svolgere il bene stesso. [UNI 11063:2003]

### **Vita residua**

Corrisponde alla vita utile meno la vita passata. [UNI 10147:2012]

### **Vita utile**

Intervallo di tempo da un dato istante fino all'istante in cui è raggiunto uno stato limite. [UNI EN 13306:2010]

## FONTI NORMATIVE E BIBLIOGRAFICHE

Le definizioni contenute nel *Glossario del Facility Management*, quando non sono frutto di personali e autonome elaborazioni da parte degli Autori, sono desunte fondamentalmente dai seguenti riferimenti di natura normativa e bibliografica:

- norme legislative italiane;
- norme UNI (Ente Nazionale Italiano di Unificazione);
- letteratura italiana e straniera.

Il riferimento normativo è indicato tra parentesi quadre.

### Riferimenti normativi legislativi

- D.P.R. 207/2010 e s.m.i., “Regolamento di esecuzione e attuazione del decreto legislativo 12 aprile 2006, n. 163, recante ‘Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture in attuazione delle direttive 2004/17/CE e 2004/18/CE’”;
- D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., “Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture in attuazione delle direttive 2004/17/CE e 2004/18/CE”;
- Direttiva 2012/27/UE, “Efficienza energetica”;
- D.Lgs. 115/2008 e s.m.i., “Attuazione della direttiva 2006/32/CE relativa all’efficienza degli usi finali dell’energia e i servizi energetici e abrogazione della direttiva 93/76/CEE”;
- Direttiva 2006/32/CE, “Efficienza degli usi finali dell’energia e servizi energetici”.

### Riferimenti normativi UNI

- UNI 11454:2012 “Manutenzione - La manutenzione nella progettazione di un bene fisico”;
- UNI 11447:2012 “Servizi di Facility Management Urbano - Linee guida per l’impostazione e la programmazione degli appalti”;
- UNI 10147:2012 “Manutenzione - Termini aggiuntivi alla UNI EN 13306 e definizioni”;
- UNI EN 15331-2011 “Criteri di progettazione, gestione e controllo dei servizi di manutenzione degli immobili”;
- UNI EN 15221-6:2011 “Facility Management - Parte 6: Misurazione dell’area e degli spazi nel Facility Management”;
- UNI EN 15221-5:2011 “Facility Management - Parte 5: Guida ai processi nel Facility Management”;
- UNI EN 15221-4:2011 “Facility Management - Parte 4: Tassonomia, classificazione e strutture nel Facility Management”;
- UNI EN 15221-3:2011 “Facility Management - Parte 3: Guida sulla qualità nel Facility Management”;
- UNI CEI/TR 11428:2011 “Gestione dell’energia - Diagnosi energetiche - Requisiti generali dei servizi di diagnosi energetica”;
- UNI 11420:2011 “Manutenzione - Qualifica del personale di manutenzione”;
- UNI 11414:2011 “Manutenzione - Linee guida per la qualificazione del sistema di manutenzione”;

- UNI EN 13306:2010 “Manutenzione - Terminologia di manutenzione”;
- UNI 11336:2010 “Attività operative delle imprese - Valutazione preliminare di un progetto di affidamento a terzi (outsourcing di servizi) - Linee guida”;
- UNI EN 13460:2009 “Manutenzione - Documentazione per la manutenzione”;
- UNI 10652:2009 “Manutenzione - Valutazione e valorizzazione dello stato dei beni”;
- UNI CEI EN 45020:2007 “Normazione e attività connesse - Vocabolario generale”;
- UNI EN 15341:2007 “Manutenzione - Indicatori di prestazione della manutenzione (KPI)”;
- UNI EN 15221-2:2007 “Facility Management - Parte 2: Linee guida per preparare accordi di Facility Management”;
- UNI EN 15221-1:2007 “Facility Management - Parte 1: Termini e definizioni”;
- UNI 11257:2007 “Manutenzione dei patrimoni immobiliari - Criteri per la stesura del piano e del programma di manutenzione dei beni edili - Linee guida”;
- UNI 10685:2007 “Manutenzione - Criteri per la formulazione di un contratto di manutenzione basato sui risultati (Global service di manutenzione)”;
- UNI 10148:2007 “Manutenzione - Gestione di un contratto di manutenzione”;
- UNI 10146:2007 “Criteri per la formulazione di un contratto per la fornitura di servizi finalizzati alla manutenzione”;
- UNI 10145:2007 “Definizione dei fattori di valutazione delle imprese fornitrici di servizi di manutenzione”;
- UNI 10366:2007 “Manutenzione - Criteri di progettazione della manutenzione”;
- UNI 10224:2007 “Manutenzione - Processo, sottoprocesso e attività principali - Principi fondamentali”;
- UNI EN 13269:2006 “Manutenzione - Linee guida per la preparazione dei contratti di manutenzione”;
- UNI 10144:2006 “Classificazione dei servizi di manutenzione”;
- UNI EN ISO 9000:2005 “Sistemi di gestione per la qualità - Fondamenti e vocabolario”;
- UNI 11136:2004 “Global service per la manutenzione dei patrimoni immobiliari - Linee guida”;
- UNI 11126:2004 “Telemanutenzione - Criteri per la predisposizione dei beni e per la definizione del servizio collegato”;
- UNI EN 13549:2003 “Servizi di pulizia - Requisiti di base e raccomandazioni per i sistemi di misurazione della qualità”;
- UNI 11063:2003 “Manutenzione - Definizioni di manutenzione ordinaria e straordinaria”;
- UNI 10998:2002 “Archivi di gestione immobiliare - Criteri generali di costituzione e cura”;
- UNI 10992:2002 “Previsione tecnica ed economica delle attività di manutenzione (budget di manutenzione) di aziende produttrici di beni e servizi - Criteri per la definizione, approvazione, gestione e controllo”;
- UNI 10951:2001 “Sistemi informativi per la gestione della manutenzione dei patrimoni immobiliari - Linee guida”;
- UNI 10914-1:2001 “Edilizia - Qualificazione e controllo del progetto edilizio di interventi di nuova costruzione e di interventi sul costruito - Terminologia”;

- 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 “Manutenzione dei patrimoni immobiliari - Criteri di stesura dei manuali di uso e di manutenzione”;
- UNI 10838:1999 “Edilizia - Terminologia riferita all’utenza, alle prestazioni, al processo edilizio e alla qualità edilizia”;
- UNI 10831-1:1999, “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”;
- UNI 10584:1997 “Manutenzione - Sistema informativo di manutenzione”;
- UNI 9910:1991 “Terminologia sulla fidatezza e sulla qualità del servizio”.

**Le citazioni terminologiche tratte dalle norme UNI sono state autorizzate dallo stesso UNI - Ente Nazionale Italiano di Unificazione, Via Sannio 2, 20137 Milano, [www.uni.com](http://www.uni.com), [diffusione@uni.com](mailto:diffusione@uni.com), tel. 02.70024200.**

#### **Riferimenti bibliografici di base**

- Acunto V., Grammaldo J. P., *Due diligence immobiliare. Analisi e controllo tecnico per la valutazione degli immobili*, DEI, Roma, 2012;
- Agenzia del Territorio, Tecnoborsa, *Glossario delle definizioni tecniche in uso nel settore economico-immobiliare*, Agenzia del Territorio, Roma, 2008;
- Alexander K., *Facilities Management. Theory and Practice*, Taylor & Francis, New York, 2000;
- Asset Camera (a cura di), *Il mercato pubblico dei servizi di Facility Management*, Roma, Camera di Commercio di Roma, 2012;
- Caterina G., *Per una cultura manutentiva*, Liguori, Napoli, 2005;
- Chanter B., Shallow P., *Building maintenance management*, Blackwell, London, 2000;
- Ciaramella A., Tronconi O., *Manuale del Facility Management*, Il Sole 24 Ore, Milano, 2006;
- Ciaramella A., Pisani B., Tronconi O., *La gestione di edifici e di patrimoni immobiliari*, Il Sole 24 Ore, Milano, 2007;
- Commissione Europea (a cura di), *Libro Verde sulla modernizzazione della politica dell’UE in materia di appalti pubblici*, Commissione Europea, Bruxelles, 2011;
- Curcio S. (a cura di), *Manutenzione dei patrimoni immobiliari. Modelli, strumenti e servizi innovativi*, Maggioli, Rimini, 1999;
- Curcio S. (a cura di), *Lessico del Facility Management. Gestione integrata e manutenzione degli edifici e dei patrimoni immobiliari*, Il Sole 24 Ore, Milano, 2003;
- Curcio S., Talamo C., *Glossario del Facility Management*, Edicom, Milano, 2005;
- Curcio S. (a cura di), *Global Service. Linee guida per l’esternalizzazione dei servizi di Facility Management per i patrimoni immobiliari e urbani*, Il Sole 24 Ore, Milano, 2005;

- Curcio S., Paganin G. (a cura di), *Qualità Global Service Facility Management*, Edicom, Milano, 2007;
- Curcio S., *Il contesto di mercato dei servizi di gestione per i patrimoni pubblici: il Facility Management*, in AA. VV., *Libro Verde Patrimoni PA net. Analisi, indirizzi e proposte per il mercato dei servizi di gestione per i patrimoni pubblici*, Forum PA, Roma, 2011;
- Curcio S., *Patrimoni pubblici & mercato dei servizi: un "Libro Bianco"*, in AA. VV., *Libro Bianco Patrimoni PA net. Gare di appalto dei servizi di gestione per i patrimoni pubblici*, Forum PA, Roma, 2012;
- De Santoli L., *La gestione energetica degli edifici*, Flaccovio, Palermo, 2010;
- De Toni A. F., *Open Facility Management*, Il Sole 24 Ore, Milano, 2007;
- Ferrari G., *Manutenzione. Organizzazione, struttura e contenuti*, Angeli, Milano, 2002;
- Lee R., *Manutenzione edilizia programmata. Strategie, strumenti e procedure*, Hoepli, Milano, 1993;
- Molinari C., *Manutenzione in edilizia. Nozioni, problemi, prospettive*, Angeli, Milano, 1989;
- Molinari C., *La manutenzione in edilizia*, in AA. VV., *Manuale di progettazione edilizia*, vol. III, Hoepli, Milano, 1994;
- Molinari C., *Procedimenti e metodi della manutenzione edilizia - La manutenzione come requisito di progetto*, Vol. I, Sistemi Editoriali, Napoli, 2002;
- Paganin G., *L'acquisizione delle informazioni per la manutenzione dei patrimoni immobiliari*, Sistemi Editoriali, Napoli, 2005;
- Talamo C., *La manutenzione in edilizia. Le coordinate di una nuova professione*, Maggioli, Rimini, 1998;
- Talamo C. (a cura di), *Procedimenti e metodi della manutenzione edilizia - Il piano di manutenzione*, Vol. II, Sistemi Editoriali, Napoli, 2011;
- Talamo C., *L'organizzazione delle informazioni nei servizi di gestione immobiliare*, Maggioli, Rimini, 2011;
- Tecnoborsa, *Codice delle valutazioni immobiliari*, Tecnoborsa, Roma, 2011;
- Tiveron A., *Manutenzione. Un problema per l'edilizia*, DEI, Roma, 1990;
- CenTer - Centro di documentazione on web sul Facility Management - <http://center.terotec.it>;
- Rivista "FMI Facility Management Italia".

**Note**

**Note**

**Note**

# Facility Management Italia

rivista scientifica trimestrale dei servizi integrati per i patrimoni immobiliari e urbani

“Gestione integrata dei servizi di supporto per il funzionamento, la fruizione e la valorizzazione dei beni immobiliari e urbani”: questa è la definizione di Facility Management, codificata dalla norma UNI 11447:2012, che ne delinea anche il campo di applicazione secondo quelli che sono gli indirizzi di sviluppo caratterizzanti il mercato italiano.

Ambito di riferimento, questo, che viene assunto come focus da “FMI - Facility Management Italia”, la rivista dei servizi integrati per i patrimoni immobiliari e urbani, con l’obiettivo di fondo di fornire a tutti i diversi operatori interessati il primo strumento di divulgazione tecnico-scientifica settoriale nel nostro paese: un “motore di saperi” in un’ottica tanto di *problem setting* quanto di *problem solving*.

In questa direzione “FMI” intende rappresentare una *think tank* nazionale di supporto al nuovo mercato dei servizi integrati di Facility Management, orientato tanto sull’individuazione e analisi degli aspetti di innovazione, peculiarità e problematicità che caratterizzano questo mercato, quanto sull’individuazione, presentazione e diffusione di *case study* e *best practice* di riferimento metodologico e applicativo.

Al centro dell’attenzione sono posti in particolare quei servizi-chiave più rappresentativi del mercato italiano del Facility Management, vale a dire quei servizi maggiormente compenetrati con il funzionamento, la fruizione e la valorizzazione dei beni immobiliari e urbani: i servizi di manutenzione, i servizi di gestione e riqualificazione energetica, i servizi di pulizia e igiene ambientale, i servizi di gestione degli spazi, i servizi di anagrafica informatizzata.

Promotore e partner scientifico della rivista è Terotec, il “laboratorio tecnologico-scientifico” di riferimento nazionale per la promozione, lo sviluppo e la diffusione della cultura e dell’innovazione nel mercato dei servizi integrati di gestione e valorizzazione per i patrimoni immobiliari e urbani.

Il Comitato Scientifico che indirizza l’orientamento e gestisce i contenuti della rivista esprime le competenze di esperti settoriali tra i più riconosciuti e qualificati in ambito nazionale ed europeo, operanti nel mondo della committenza pubblica, dell’imprenditoria, dell’università, della ricerca scientifica e della normazione tecnica.

  
**terotec**

Laboratorio per l'Innovazione della Manutenzione  
e della Gestione dei Patrimoni Urbani e Immobiliari

L'Associazione Terotec - Laboratorio per l'Innovazione della Manutenzione e della Gestione dei Patrimoni Urbani e Immobiliari ([www.terotec.it](http://www.terotec.it)) è stata fondata nel 2002. Terotec è il "laboratorio tecnologico-scientifico" di riferimento nazionale per la promozione, lo sviluppo e la diffusione della cultura e dell'innovazione nel mercato dei servizi integrati di gestione e valorizzazione per i patrimoni immobiliari e urbani (Facility Management). Le attività istituzionali di Terotec hanno come destinatari tutti i soggetti pubblici e privati che operano e/o hanno interesse in questo nuovo mercato e mirano a fornire - a fianco di concreti riferimenti in termini di "practice" gestionali, tecniche ed organizzative ("problem solving") - indispensabili supporti e contributi in termini di "infrastrutture" metodologico-scientifiche, conoscitive, formative, informative e normative ("problem setting").

In questa direzione, Terotec promuove, progetta, realizza e gestisce un sistema coordinato di attività, servizi e strumenti di articolato profilo tecnico, culturale e scientifico che comportano il mirato e attivo coinvolgimento dei propri associati e della "rete delle competenze" specialistiche settoriali nazionali collegata a Terotec. Tra i progetti realizzati da Terotec: il coordinamento nazionale delle norme UNI 11136 "Global Service per la manutenzione dei patrimoni immobiliari" e UNI 11447 "Servizi di Facility Management Urbano"; il "Lessico del Facility Management", le "Linee guida Global Service" e le "Linee guida Qualità Appalti Servizi Integrati"; "Censiform", il primo censimento nazionale dell'offerta formativa settoriale; la rivista scientifica "FMI - Facility Management Italia"; "CenTer", il primo ed unico centro di documentazione on web sul Facility Management. A Terotec è affidato il coordinamento del gruppo di lavoro nazionale UNI per la normativa europea sul Facility Management. Insieme a Forum PA, Terotec ha istituito dal 2007 il "Premio Best Practice Patrimoni Pubblici" al fine di segnalare le esperienze ed i progetti settoriali più innovativi sviluppati in partnership tra enti pubblici ed imprese private ed ha costituito nel 2009 "Patrimoni PA net", il "laboratorio per la partnership pubblico-privato".

La rete delle competenze specialistiche presenti in Terotec integra sinergicamente associazioni ed imprese tra le più qualificate e rappresentative della filiera dei servizi di gestione e valorizzazione dei patrimoni immobiliari e urbani (soci promotori) con la componente più innovativa del mondo della committenza pubblica e della ricerca e della formazione universitaria nazionale (Comitato Tecnico-Scientifico).

Tra i soci promotori di Terotec figurano: ANCE Associazione Nazionale Costruttori Edili, Astrim spa, AVR spa, CNS sc, Cofely Italia spa, Condotte Immobiliare spa, Coopolis spa, Coopservice scopa, Exitone spa, Grandi Stazioni spa, Groma srl, Manitalidea spa, Manutencoop Facility Management spa, Napoli Servizi spa, Romeo Gestioni spa, Siram spa, Yuppies Services spa.



condotte  
immobiliare s.p.a.

