

“Quality in Maintenance: full Safety, full Accessibility”

**QUALITA' DEL SERVIZIO COME CONTRIBUTO AL MIGLIORAMENTO DEL
COMFORT
di Adrien Hausswald - ANPA**

Il mercato ascensoristico francese è in piena evoluzione, in particolare per effetto dell'introduzione di una nuova legislazione definita dalla legge “Urbanisme et Habitat” del 20 luglio 2003, dal Decreto 2004 – 964 del 9 settembre 2004 relativo alla sicurezza degli ascensori e dall'Ordinanza del 18 novembre del 2004 relativa alla manutenzione degli impianti di ascensore.

La nuova normativa riguarda tre settori: la manutenzione degli ascensori, la loro modernizzazione e il loro controllo tecnico quinquennale realizzato da un organismo autorizzato.

Prima dell'entrata in vigore dei testi sopra indicati, esisteva in Francia un contratto “consigliato” detto completo o normale, disciplinato da un'Ordinanza dell'11 marzo 1977.

Oggi questo tipo di contratto è sostituito da un nuovo contratto minimo obbligatorio conforme alle disposizioni più recenti.

In sintesi, il contratto minimo prevede una visita almeno ogni sei settimane, sulla base di un piano ben definito nel quale sono stabilite le esigenze dell'impianto in termini di verifiche e manutenzione.

Il nuovo quadro normativo permette di ottenere un livello di prestazioni dell'ascensore costante nel tempo e dunque una garanzia per il cliente circa la sua longevità.

Questo contratto prevede altresì una lista minima di componenti usurate o difettose da sostituire.

Può essere sottoscritto un contratto che preveda una lista di pezzi supplementari, ma tale previsione non è obbligatoria.

Qualsiasi sia il tipo di contratto, devono essere chiaramente definiti in apposite clausole i tempi di intervento per le riattivazioni e per la liberazione delle persone bloccate in cabina.

Gli interventi devono essere effettuati 24 ore su 24, tutti i giorni dell'anno. Al cliente deve essere consegnato, su supporto cartaceo o informatico, un piano di manutenzione; ciò consente alla proprietà di seguire tutti gli interventi.

Deve essere inoltre fornito al cliente un resoconto annuo.

Il subappalto è ammesso solo previo accordo scritto del proprietario.

Il ruolo delle Piccole e Medie Imprese (PMI) è essenziale per la manutenzione degli ascensori. Esse applicano gli obblighi di legge per garantire livelli di confort, di sicurezza e di prestazione costanti su tutti gli impianti.

La nuova regolamentazione prescrive anche dei lavori di messa in conformità scaglionati su tre scadenze, vale a dire 2008, 2013 e 2018.

Questi lavori mirano a migliorare la sicurezza del personale di manutenzione e degli utenti.

I testi prevedono 9 dispositivi da mettere in opera entro il 3 luglio 2008, tra cui essenzialmente: sistemi di chiusura delle porte di piano che garantiscano la sicurezza degli utenti; un sistema di arresto della cabina sulle guide (paracadute e limitatore di velocità) per i casi di caduta libera o di velocità eccessiva; dispositivi di protezione per il personale addetto agli interventi; un sistema di rilevamento della presenza delle persone finalizzato alla protezione contro gli urti delle porte scorrevoli al momento della loro chiusura (barriere con cellule fotoelettriche).

“Quality in Maintenance: full Safety, full Accessibility”

I seguenti dispositivi sono da mettere in opera prima del 3 luglio 2013: sistemi di controllo dell’arresto e del mantenimento a livello della cabina dell’ascensore, in modo tale da assicurare, per tutti i piani serviti, un accesso in sicurezza anche alle persone handicappate o a mobilità ridotta, per gli ascensori installati prima del 1° gennaio 1983; un dispositivo di teleallarme tra la cabina e un servizio di pronto intervento, con l’aggiunta di un’illuminazione di soccorso in cabina; sistemi di protezione del personale addetto agli interventi contro i rischi di natura meccanica e elettrica all’interno del locale del macchinario.

Per la scadenza fissata al 3 luglio 2018, devono essere installati due dispositivi:

- un sistema di controllo dell’arresto e del mantenimento al piano della cabina dell’ascensore, in modo da assicurare, per tutti i piani serviti, un accesso in sicurezza anche alle persone handicappate o a mobilità ridotta, negli ascensori installati dopo il 31 dicembre 1982;
- un dispositivo di protezione contro la velocità eccessiva in salita della cabina per un ascensore elettrico a frizione.

Talune disposizioni, in particolare per la scadenza del 2013, prendono in considerazione le persone handicappate o a mobilità ridotta. I dispositivi da installare mirano a migliorare e a facilitare l’accessibilità dell’ascensore. E’ il caso, ad esempio, del sistema di partenza e di avvicinamento progressivo al piano effettuato attraverso una variazione di frequenza sul motore di trazione, come pure del sistema di livellamento automatico che assicuri l’allineamento, con una tolleranza di pochi millimetri, della cabina al piano, indipendentemente dal peso in cabina.

La nuova norma NF EN 81/70 individua le applicazioni particolari per garantire l’accessibilità degli ascensori alle persone handicappate, ossia dimensioni di cabina sufficienti, con larghezza di 1.100 mm e profondità di 1.400 mm per un carico utile minimo di 630 kg. La larghezza delle porte è passata da 800 mm a 900 mm. Tali disposizioni devono essere prese in considerazione anche in caso di modernizzazioni significative dell’ascensore o di nuovi impianti in edifici esistenti. Sono previste, inoltre, disposizioni particolari sia per la dimensione dei pulsanti di chiamata che per il loro posizionamento nella cabina. Un messaggio vocale deve avvisare circa la posizione della cabina.

Nel caso di lavori di messa in conformità, le PMI dispongono di vantaggi importanti di cui i clienti possono beneficiare.

La vicinanza e la disponibilità delle PMI favoriscono gli scambi diretti con i loro clienti. A titolo d’esempio, in caso di guasto, l’accoglienza telefonica è gestita da personale che molto spesso conosce il cliente oltre che l’indirizzo dell’impianto. Le informazioni date dal cliente sono trattate quindi con discrezione e permettono una reattività appropriata in funzione di ciascuna situazione.

Inoltre, la conoscenza dell’impianto e del cliente contribuiscono ad un dialogo migliore. La piccola e media impresa può quindi personalizzare i propri servizi. La sua offerta è personalizzata in funzione delle aspettative del cliente.

La flessibilità propria delle PMI consente loro di mettere a punto delle soluzioni specifiche per ogni impianto. Esse possono realizzare degli ascensori nuovi non standardizzati da installare negli edifici esistenti. La piccola e media impresa mette a disposizione la propria esperienza e professionalità al servizio del proprietario che desidera che il proprio immobile risponda alle nuove esigenze di accessibilità per le persone handicappate.

I numerosi lavori divenuti obbligatori, relativamente costosi, necessitano di essere messi in concorrenza. Dopo un esame approfondito dell’impianto nell’interesse del proprietario, le PMI sono in grado di rispondere a questa esigenza e proporre delle soluzioni meno onerose. Esse concorrono in tal modo a far sì che si arrivi alla diminuzione globale del prezzo.

Questo approccio personalizzato permette di raggiungere un livello di qualità, di confort e di sicurezza per tutti gli utenti.

“Quality in Maintenance: full Safety, full Accessibility”