



# Manuale per il Miglior “Uso” ....



## ... di uno Studio Condominiale

Manuale a cura di

**Confabitare**<sup>®</sup>  
Associazione Proprietari Immobiliari

e

**Confamministrare**<sup>®</sup>  
Associazione Amministratori e Gestori Immobiliari Evoluti

Commissionato da alcuni affiliati



*.. se da una parte l'amministratore deve fornire prestazioni professionali ai propri assistiti, al pari di avvocati, medici o commercialisti, dall'altra parte, a differenza di questi ultimi, lo studio amministrativo deve anche garantire servizi essenziali per la routine e per il corretto funzionamento degli impianti siti negli edifici a loro volta "al servizio" dei Clienti dello stesso professionista.*

*.. Appare perciò indispensabile poter coniugare le due funzioni della Gestione Immobiliare (sintesi fra la professionalità dell'amministratore e l'efficienza dei collaboratori dello stesso) e ciò non potrà che avvenire con la totale comprensione di tale figura da parte degli stessi Clienti ...*

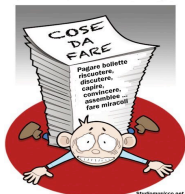
# Manuale per il Miglior “Uso” di uno Studio Condominiale

Premessa:

Da più parti sono giunte richieste per la stesura di un Manuale d'Uso di qualsiasi studio condominiale. Le richieste sono state espresse sia dagli operatori del settore, sia dai clienti degli stessi; ciò perché **se da una parte l'amministratore deve fornire prestazioni professionali ai propri assistiti**, al pari di avvocati, medici o commercialisti, **dall'altra parte**, a differenza di questi ultimi, **lo studio amministrativo deve anche garantire servizi essenziali per la routine e per il corretto funzionamento degli impianti siti negli edifici a loro volta “al servizio” dei Clienti dello stesso professionista.**

Appare perciò indispensabile poter coniugare le due funzioni della Gestione Immobiliare (*sintesi fra la professionalità dell'amministratore e l'efficienza dei collaboratori dello stesso*).

Amministratori di condominio



In effetti soprattutto negli ultimi vent'anni il ruolo dell'amministrazione condominiale è molto cambiato rispetto a quello svolto sino ai decenni 1980/1990, quando la sua funzione era ristretta al mantenimento dei buoni rapporti con i Clienti, tramite magari una presenza costante negli edifici amministrati; a partire dal 1990, ma con ancora maggiore incisività negli anni a seguire, sino alla recente “pesante” riforma condominiale, tale figura è necessariamente cambiata, troppe le norme che hanno man mano interessato il condominio per lasciare inalterato il modo di operare di qualsiasi amministratore.

Sinteg Piemonte, su richiesta di diversi affiliati e Confabitare, nell'interesse dei condomini assistiti, hanno voluto cimentarsi in tale ardua prova, convinte che, se **l'amministratore** deve oggi poter “Gestire” al meglio l'insieme edificio/residenti, e non solo “amministrare”, **avrà bisogno della massima collaborazione da parte dei propri Clienti**, che nel loro stesso interesse dovranno interagire con il “gestore” nel modo più consono affinché sia a loro garantita la massima efficienza dell'immobile e la contestuale gestione burocratica dello stesso.

**Abbiamo ponderatamente voluto utilizzare il termine “Uso” nel titolo del presente manuale, non volendo assolutamente svilire la figura dell'amministratore (“Utilizzabile”, apparentemente, così come avverrebbe con un “oggetto” ..), ma intendendo far sì che gli utenti possano saper al meglio “Utilizzare” i servizi messi a loro disposizione dell'ufficio amministrativo, agevolando così il lavoro di quest'ultimo nel suo insieme, affinché si possa garantire, nell'interesse dei Clienti stessi, che nulla venga “dimenticato” e che tutto venga “fatto”, rispettando anche le restrizioni normative prevedenti altrimenti, nella gran parte dei casi, pesanti sanzioni a carico dei Condomini.**

Per giungere allo scopo finale appena sopra riportato, si è pensato indispensabile portare a conoscenza dei Proprietari-Condòmini-Residenti tutte le varie incombenze gravanti su qualsiasi studio di Gestione Immobiliare; **per tale motivo nelle ultime pagine del manuale troverete un elenco dei vari compiti in capo oggi all'amministrazione condominiale**, elenco tratto da un mansionario oggi molto diffuso, già conosciuto probabilmente da tutti i Condomini perché, come sappiamo, **obbligatorio (con le eventuali relative cifre per singola voce) per l'acquisizione di qualsiasi amministrazione o per la conferma dell'amministratore in carica**, probabilmente non ancora completo, ma sicuramente già capace di fornire un'idea precisa delle innumerevoli “azioni” che ogni studio deve saper portare a termine quotidianamente o a scadenze ben precise.

Le incombenze sono indubbiamente innumerevoli, molte “invisibili” ai condomini, ma non per questo motivo meno gravose ed impegnative, soprattutto dopo l'avvento della Riforma, pensiamo solo all'Anagrafe Condominiale: se essa è già stata problematica per i singoli condomini, non sarà sicuramente difficile capire quanto lo sia stato per lo studio, che deve assolutamente:

- predisporre i modelli (*possibilmente il più completi possibile e, allo stesso tempo, con le minori difficoltà di compilazione da parte degli utenti*);
- accertarsi di inviarli a tutti;
- controllare, come imposto dalla ferrea normativa, che tutti siano “tornati”;
- esaminarli uno per uno per assicurarsi che non vi siano stati errori nella compilazione;
- contattare singolarmente coloro che li avessero comunque commessi;
- aiutarli nella compilazione o nell'integrazione dei dati mancanti;
- inviare i solleciti, così come imposto dalla Legge, a chi non avesse riconsegnato il modello;
- recuperare i dati eventualmente mancanti presso gli uffici pubblici;
- copiare di tutti i dati acquisiti nell'obbligatorio registro, sia esso cartaceo o telematico.

Innumerevoli incombenze ristrette solo ad una minima nuova attività di studio, sino a qualche mese fa addirittura impensabili; **ovvio che dinanzi a ciò risulta indispensabile la collaborazione fra Studio di Gestione e Clienti dello stesso**, difficilmente altrimenti l'amministrazione sarà in grado di compiere tutti gli atti necessari ad evitare sanzioni ai Condominii e ai Residenti.

Speriamo quindi che questo manuale risulti interessante per i Clienti ed utile agli stessi ed ai loro studi amministrativi.

*In una sera qualunque di un inverno qualsiasi ...*



*La Signorina Lucia alla guida della propria auto, dopo una dura giornata lavorativa, giunge dinanzi al cancello carraio dell'edificio nel quale risiede, la strada è buia, un lampione non funziona, prende il telecomando del cancello e lo apre senza dover scendere dall'auto, per fortuna, anche perché fuori nevic.*

*Accede al cortile, senza più slittare come invece sulla strada comunale, affronta con tutta tranquillità la discesa che porta ai box interrati, scende dall'auto e apre la propria autorimessa, fuori è buio ma il corsello*

*box fortunatamente è ben illuminato, ritira l'auto; apre la porta tagliafuoco che conduce alle scale, le imbecca, si ferma a raccogliere la corrispondenza e nel frattempo chiama l'ascensore. Giunge al suo piano, mentre cerca le chiavi di casa accende la luce del pianerottolo, apre e finalmente un po' di tepore l'accoglie all'interno dell'appartamento ... casa, dolce casa ...*

*Quasi d'istinto, senza pensarci, si avvicina al lavandino della cucina e dal rubinetto si "versa" un bicchiere d'acqua fresca ...*

*Il bagno è bello caldo ed accogliente ... perché non farsi una doccia bollente e duratura per ritemperarsi ed allontanare quella sensazione di freddo che prende alle ossa a causa dell'abbondante nevicata? ... pensato? .. fatto!! ...*

*Sta per iniziare la serie televisiva preferita quando suona il campanello, risponde al citofono, è il ragazzo della pizza d'asporto ordinata quando si trovava ancora al lavoro ....*

*Ecco, ora Lucia si sente ritemprata, la televisione è accesa, sta per finire il TG ed a momenti potrà gustarsi la pizza fumante mentre inizierà l'ultimo episodio della serie preferita ... tutto a posto, non resta che sedersi a tavola ... ma prima .. c'è ancora qualche minuto a disposizione ... meglio collegarsi ad Internet ed effettuare il versamento della rata condominiale ... nella buca delle lettere c'era infatti, purtroppo, il sollecito dello studio amministrativo, Lucia paga sempre con estrema puntualità, ma questa volta troppi impegni lavorativi extra l'avevano distratta ...*

*... la serie televisiva è finita, una puntata entusiasmante ... un'occhiata dalla finestra, nevicava ancora abbondantemente ... Lucia pensa che a questo punto tanto vale infilarsi sotto alle coperte, domani sarà un altro giorno, sveglia alle 7,00 con la casa come al solito calda ed accogliente ... e poi al lavoro, come sempre ...*

Vi aspettavate qualcosa di eclatante, un colpo di scena? Niente invece, tutto normale, ci spiace ... ma in un giorno qualunque, Lucia:

- Ha potuto aprire il cancello senza dover scendere dall'auto, con il rischio di bagnarsi, perché le bollette elettriche risultavano regolarmente pagate ed il manutentore del cancello aveva eseguito i controlli e le manutenzioni o riparazioni necessarie;
- L'auto non ha più slittato, come invece in strada, perché il cortile risultava regolarmente spalato, per lo stesso motivo ha potuto affrontare anche la discesa che porta alle autorimesse interrate;
- Può scendere dall'auto in sicurezza, anche se fuori è buio, perché il corridoio dei box è ben illuminato, grazie alle stesse bollette regolarmente pagate e alle lampadine sostituite all'occorrenza;
- Le medesime bollette ed il pagamento regolare del manutentore dell'impianto, hanno fatto sì che potesse prendere l'ascensore per arrivare al proprio piano, dove ha potuto accendere la luce per inserire la chiave di casa;
- E' stata accolta dal tepore dell'abitazione, grazie alle bollette del gas regolarmente pagate ed agli interventi eseguiti dal manutentore dell'impianto di riscaldamento incaricato dall'amministrazione;
- L'acqua all'occorrenza è stata immediatamente a sua disposizione per potersi dissetare e per potersi fare una doccia con acqua calda, garantita dalla caldaia condominiale, dalle bollette pagate e dall'opera del manutentore incaricato, un altro artigiano aveva pochi giorni prima eseguito la manutenzione dell'impianto autoclave, così da garantire un getto d'acqua costante ...;
- Ha potuto seguire il TG e poi la propria serie preferita, grazie al segnale televisivo garantito;
- Ha potuto ritirare la pizza, grazie all'impianto citofonico, riparato giusto il giorno prima, essendo rimasto guasto solo per non più di 2 ore;
- Ha potuto coricarsi in tranquillità anche se fuori nevicava, domani potrà uscire svegliarsi tranquilla, al caldo, e certa che gli operai inviati dallo studio amministrativo di prima mattina le garantiranno di poter percorrere la salita dei box interrati in tranquillità e senza il rischio di arrivare in ritardo al lavoro;
- **Ha pagato "quasi" regolarmente la rata condominiale grazie al sollecito soft ricevuto dall'amministrazione, contribuendo così a far sì di poter anche in futuro fruire dei vari servizi di cui ha potuto disporre in serata.**

Ogni giorno i Cittadini compiono, senza quasi accorgersene, diverse **azioni agevolate e garantite dal lavoro costante svolto dallo studio di Gestione del loro edificio.**

**Tale lavoro va aiutato e coadiuvato dai Residenti, tramite le idonee segnalazioni, possibilmente eseguite nel migliore, idoneo e più sicuro dei modi (cosa che cercheremo di spiegarvi con il presente opuscolo), e garantendo che i flussi di denaro (rate) nel conto condominiale risultino costanti e con le tempistiche adeguate affinché bollette e canoni manutentivi possano essere dallo stesso studio saldate con regolarità.**

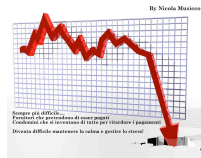
**Un grazie particolare va quindi sempre rivolto a quei Condòmini che segnalano costantemente i guasti e le manutenzioni necessarie, così come tutti i Residenti devono essere grati a chi paga regolarmente garantendo la possibilità allo studio amministrativo di saldare le varie bollette e di mantenere in funzione gli impianti.**



Uno studio amministrativo svolge quindi moltissime funzioni, come detto per lo più “nascoste” agli utenti che servono sia a mantenere in efficienza l'immobile,



sia ad evitare pesanti sanzioni nei confronti dei Residenti, oggi giorno sempre più probabili, e/o dello stesso studio d'amministrazione, così da non aggravare ulteriormente le spese che già pesano sul condominio.



L'amministratore farà “il suo” per riuscirci, più o meno strutturato, i Condomini potranno aiutarlo in ciò, nel loro stesso interesse, interagendo con lo studio d'amministrazione nel migliore dei modi.



Ogni studio amministrativo ha normalmente degli **orari di ricevimento del pubblico** ed altri durante i quali risulta più che necessario, sia per l'amministratore che per i collaboratori, poter lavorare in tranquillità per svolgere tutte le funzioni previste per compimento delle pratiche e delle altre attività burocratiche indispensabili (quali l'emissione delle rate straordinarie, il controllo dei versamenti, l'invio dei solleciti, ecc.); come visibile dall'elenco nell'ultima pagina del presente opuscolo, molto più numerose di quelle prettamente “visibili” da parte dei Clienti.



Spesso gli amministratori e collaboratori si fermano in ufficio per molte più ore rispetto a quelle previste per il ricevimento “libero” del pubblico, ma **tali ore sono normalmente le più importanti per evitare problemi burocratici o sanzionatori nei confronti dell'edificio**, negli ultimi anni sempre maggiori e dall'avvento della riforma, come abbiamo visto, ancor di più; rispettare gli orari di ricevimento e NON pretendere di accedere allo studio anche negli altri è sicuramente uno dei maggiori aiuti che un Condòmino può dare a chi Gestisce il suo edificio e a se stesso. Fra le varie incombenze riportate nelle ultime pagine del presente manuale vi sono, ad esempio, quelle di cercare di produrre nel migliore dei modi e nei giusti periodi i rendiconti, le rate ordinarie o straordinarie, le



missive, gli avvisi, ma anche **controllare e compilare le dichiarazioni fiscali per le detrazioni IRPEF degli amministrati**, controllare gli appalti, verificare che essi procedano come previsto ed a regola d'arte, allo stesso tempo verificare la regolarità contributiva dei lavoratori presenti nei cantieri (in caso di sanzione i Condomini potrebbero perdere il diritto alle detrazioni fiscali!), ecc. ecc.



**Il discorso relativo al rispetto degli orari vale anche**, ovviamente, **per le telefonate**; i Clienti dovrebbero provare a mettersi nei panni di un'impiegata che stia inserendo nel software un certo numero di fatture, o stia controllando la regolarità dei versamenti, piuttosto che l'esattezza dei modelli anagrafici ricevuti; o in quelli dell'amministratore che stia ad esempio studiando i documenti da girare ad un legale per una causa in corso e da non perdere nell'interesse dei Condomini ...; essere interrotti, magari per una semplice lampadina, perdere la concentrazione, per poi dover ricominciare, sicuramente non sarebbe semplice, figuriamoci **mentre si stanno magari compilando i modelli fiscali da consegnare ai Clienti per le loro detrazioni sui lavori eseguiti** .. certo non si potrebbe sbagliare, **non si può rischiare di far sanzionare i Clienti**; questi ultimi dovrebbero quindi collaborare restringendo le loro chiamate, salvo urgenze, ai normali orari in cui lo studio è disponibile telefonicamente a tale scopo, così da non distrarre i vari collaboratori dell'ufficio dagli importanti documenti da stilarsi o da controllare.



Oggi come oggi, fra l'altro, **grazie alla tecnologia disponibile, risulta ancora più importante chiamare direttamente l'ufficio amministrativo solo negli orari messi a disposizione dei Clienti**, sono infatti disponibili alcuni software in grado di aiutare in modo sostanziale l'amministratore, ma anche di assicurare allo stesso tempo che le riparazioni vengano eseguite nell'interesse stesso del Cliente e della vivibilità nell'edificio; tali software sono ovviamente “azionabili” solo con a disposizione un PC collegato ad Internet. Il prodotto, ad esempio, a disposizione degli affiliati Sinteg, denominato **Ge.Co. (GEstionale COmmesse)** in un solo momento (tramite l'utilizzo contemporaneo e contestuale di Internet e della rete cellulare 3G) archivia la chiamata ed i dati dell'intervento richiesti, avvisa l'artigiano manutentore segnalandogli, altresì, il recapito telefonico del Condòmino chiamante (se è il caso anche il perito assicurativo), comunica all'amministratore tutti i dati della chiamata cosicché, se necessario, potrà intervenire anche personalmente (come detto i tempi per tutte queste azioni **risultano immediati e simultanei!**); contestualmente viene inviata anche una mail al Cliente che ha effettuato la chiamata, se avrà messo a disposizione l'indirizzo mail, che a quel punto il potrà assicurarsi dell'intervento avvenuto e, se no, chiamare a sua volta direttamente il manutentore o sollecitare lo studio per telefono o via mail, ecc. ecc. L'artigiano, munito di telefonino con fotocamera, potrà anche eseguire fotografie prima e dopo l'intervento; fotografie immediatamente a disposizione sul PC anche dell'amministratore (e del perito assicurativo, se interessato), il tutto rimarrà poi archiviato nei file dell'amministratore. L'amministratore avrà la “commessa” aperta sul proprio gestionale sin che non verrà “chiusa” da lui, dai suoi collaboratori o

Ente Commessa: H24518.19	
12 Commessa: H24518.13	Agente: 0
Condòmino: Santa Caterina	
Amministratore: Rossi	
Avvisi Immobiliari - Torino	
DESCRIZIONE	
Richiedente: Sig. Mario Rossi - Contatto: 0321 18 15022 - Descrittore: riparazione in corso	
Data inizio: non più aggiornata in base alla	
uscita. INCASSO: Data Inizio Lavori - nel 2020/2021	
SOLLECITI	
Non ci sono solleciti	
LAMENTI	

dall'artigiano ad intervento eseguito, saprà quindi sempre che il lavoro sia o meno stato effettuato e potrà nel caso sollecitare. (si veda anche l'eventuale N° verde).

Seppur per molti Condomini risulti importante, se non quasi indispensabile, sentire la “voce dell'amministratore”, alla luce di quanto appena specificato nel punto precedente, potrebbe essere controproducente, nell'interesse delle manutenzioni necessarie, chiamare direttamente lo stesso; molto spesso potrebbe essere fuori studio, in qualche edificio (magari in compagnia di altri Condomini che potrebbero anche distogliere la sua attenzione dal motivo della chiamata ricevuta) o potrebbe addirittura trovarsi in auto; in tale caso, a parte il Codice della Strada, risolvibile con un vivavoce, sicuramente farebbe fatica a prendere appunti e quindi potrebbe dimenticare la chiamata, o potrebbe, distratto dalla guida o da un'immediata telefonata successiva, non riuscire a chiamare immediatamente il manutentore dedicato; **sicuramente non potrà inserire la “commessa” ricevuta in un software di gestione, rischiando così di perdere le importanti tracce prima esposte relative alla telefonata ricevuta**; cosa che invece, come visto, potrà fare l'impiegata di studio o, se disponibile, quella che risponderà ad un Numero Verde dedicato. Val la pena ricordare che tali ultimi servizi, ovviamente, vengono messi a disposizione e coordinati dallo stesso amministratore e che, come segnalato sopra, sarà, grazie all'eventuale gestionale a disposizione, sempre a conoscenza di ogni intervento commissionato dai propri collaboratori. *Ovviamente con ciò non vogliamo dire che l'amministratore non vada mai interpellato; per problemi di gestione e di convivenza nell'edificio, differenti da quelli di carattere manutentivo, ovviamente l'amministratore sarà e dovrà essere sempre a disposizione.*



**Molti studi più avanzati hanno ormai**, tenendo conto anche di quanto appena sopra riportato, **messo a disposizione dei propri Clienti un numero verde di reperibilità**, almeno per le necessità tecnico-manutentive. Esso è sicuramente un costo per lo studio amministrativo, ma in tale modo la chiamata per i

Clienti risulta gratuita (al contrario, ad esempio, di quella verso il telefonino dell'amministratore) e, spesso, esso, al contrario sempre dell'eventuale chiamata diretta all'amministratore, garantisce allo studio di Gestione e ai Clienti la possibilità di utilizzo del Gestionale Commesse, con tutte le positività sopra riportate. Spesso ai numeri verdi più seri rispondono solo impiegate specializzate (*che non fanno altro e che provengono da studi amministrativi con anni d'esperienza*); per gli affiliati Sinteg, ad esempio, è certamente così, a tale numero rispondono 24 Ore su 24, festivi compresi, solo impiegate/i specializzate/i che lavorano solo per un numero ristretto di amministratori; le richieste di intervento vengono “girate”, così come fatto dalle impiegate dirette di studio, solo ai manutentori dedicati (come segnalato dal singolo amministratore) e specializzati per ogni singolo edificio, mettendo altresì in “azione” il Gestionale Commesse con le medesime caratteristiche e le positività delle impiegate dirette di studio. Ai Clienti che hanno a disposizione tale servizio, grazie alla lungimiranza del loro amministratore, non possiamo far altro che consigliare di registrarlo sul proprio telefono così da poter in qualsiasi momento usufruire del relativo servizio d'emergenza, con la sicurezza che l'intervento sarà immediato in qualsiasi periodo dell'anno e che l'amministratore, anche qualora in quel momento NON reperibile telefonicamente, sarà comunque immediatamente al corrente della chiamata e potrà seguire l'intervento tramite il Gestionale Commesse a sua disposizione. Attenzione: la corretta compilazione dei dati richiesti dal Gestionale, costringerà le impiegate alla richiesta di molti dati, ciò in funzione del corretto utilizzo dello stesso; potrebbero essere molti di più di quelli richiesti normalmente dalle impiegate di studio (che hanno gli stessi spesso già a disposizione); ma ciò NON deve spaventare, ci vuole solo un po' di pazienza, visto che l'esatta compilazione della commessa garantirà infatti tutti i risvolti positivi spiegati sopra, tramite la **tracciabilità ed il controllo** continuo della medesima.



Negli ultimi anni la figura dell'amministratore ha avuto un'evoluzione incredibile rispetto a quella di solo 15/20 anni fa (*quando si restringeva pressoché a visite periodiche in condominio e a mantenere, anche in tale modo, buoni rapporti con i Clienti*) e con la Riforma dello Statuto Condominiale, da poco entrata in vigore, i compiti sono almeno decuplicati. Fra tali compiti oltre ad esserci sicuramente quello di istruire, gestire e coordinare tutti i collaboratori in funzione di quanto riportato alle precedenti pagine, cosa comunque già di per sé complessa, vi è, oggi come oggi, sicuramente quello di istruirsi ed informarsi continuamente; **troppo importante risulta tale istruzione in questo periodo per evitare errori, penali e/o altri tipi di sanzioni a carico dei condomini gestiti**. Facciamo un esempio, tornando alla fatidica Riforma dell'ultimo periodo, toccando ancora una volta il famoso Registro Anagrafico ormai da tutti i clienti conosciuto: una prima interpretazione della norma ha portato a pensare che i dati da inserire nello stesso dovessero riguardare solo i Proprietari, una più attenta lettura ha cambiato una prima volta l'idea interpretativa degli esperti (in giurisprudenza, come sappiamo, “basta una virgola” ...), facendo capire che il Legislatore “voleva” anche i dati degli inquilini ed oggi si scopre che occorre acquisire anche quelli dei conviventi a qualsiasi titolo con il principale titolare del diritto reale o personale sull'immobile; tale esempio vale ovviamente anche per diversi altri punti della recente Riforma e risulta quindi indispensabile la massima concentrazione del titolare dello studio, non potendo pensare che tale arduo compito possa essere lasciato ai vari collaboratori, che dovranno poi invece solo apprendere quanto “studiato” dal professionista. Tutte queste sfaccettature obbligatorie sono acquisibili solo tramite la partecipazione a corsi o convegni ed alla **lettura continua delle riviste e dei giornali specializzati nel settore, dai quali acquisire il pensiero dei giuristi in proposito**; risulta perciò fondamentale **che l'amministratore possa apprendere tale nozioni con la stessa**



**concentrazione necessaria ai collaboratori di studio per non rischiare di sbagliare**, il consiglio per i Clienti è quindi quello di prendere coscienza di tutti gli adempimenti a cui è sottoposto l'amministratore e di “interpellarlo” perciò direttamente e personalmente solo quando strettamente necessario, **avvalendosi invece dell'ausilio e dell'assistenza dei collaboratori del medesimo, sapendo che comunque risulteranno nella gran parte dei casi ben istruiti, coordinati e controllati dall'amministratore stesso**, e potendo essere poi sicuri di poter comunque contare su una persona preparata, l'amministratore, quando risulti veramente necessario (*vertenze giuridiche con ditte o confinanti, attività di recupero crediti, coordinamento e controllo delle aziende manutentrici, scelta di quelle più affidabili ed economiche, ecc.*). Troppo spesso infatti i Condomini si trovano invece a dover affrontare situazioni spinose o difficili da risolvere, perfettamente



evitabili, ma causate invece dalla scarsa preparazione dell'amministratore, troppo intento a dover in altro modo "accontentare" i Clienti e dovendo tralasciare di approfondire lo studio delle nuove (o vecchie ...) normative che man mano vengono emanate.

**In funzione dell'importanza di gestione e coordinamento delle risorse umane** (interne dello studio, così come consulenti esterni, quali avvocati, architetti, ingegneri, ecc.), abbiamo visto che all'amministratore deve poter essere garantito il massimo del tempo a disposizione, perché pretendere quindi, come spesso capita, che sia lui di persona a recarsi nell'edificio per "controllare", ad esempio, gli "effetti di una perdita o i motivi di una macchia"? L'amministratore per organizzato e strutturato potrà certamente disporre di **tecnici qualificati e di fiducia**, ed indubbiamente più "bravi di lui" a comprendere i motivi di quanto sopra, ad eliminarne le cause e a risolvere il problema; senza contare che oggi giorno praticamente ogni minimo intervento può essere "monitorato" direttamente dall'amministratore "a vista", pur non essendo presente in luogo; la tecnologia, muniti o meno di gestionali particolari, garantisce oggi la possibilità a chiunque di visionare foto scattate dall'interlocutore (il tecnico intervenuto) contestualmente alla eventuale chiamata telefonica effettuata per la risoluzione del problema, **prendendo subito le decisioni necessarie, esattamente come se ci si trovasse "sul posto"** (garantendo anche di poter archiviare dette foto, prima, durante e dopo il lavoro eseguito). Gli studi più "moderni" avranno magari anche a disposizione dei **"Service Manager" persone esperte, di fiducia e "dedicate" solo al controllo del ramo manutentivo di alcuni edifici assegnati dall'amministratore stesso e su delega del medesimo quasi quali "vice-amministratori"** (pur permanendo le responsabilità in capo all'amministratore stesso e solo relativamente al settore manutentivo) che man



mano risultano, non dovendo preoccuparsi di altri settori della gestione condominiale (quali quelli fiscali, burocratici, giuridici, ecc.), a conoscenza delle peculiarità manutentive del singolo edificio, come e quanto il medesimo amministratore; se esistenti tale figure risulteranno sicuramente presenti nell'edificio assieme ai tecnici inviati dall'amministratore per la risoluzione delle varie problematiche e avrete sicuramente modo di incontrarli in condominio anche, per compiti di controllo, verifica e prevenzione, anche nei periodi in cui apparentemente non esistono gravi problemi.



Come abbiamo accennato in precedenza **l'amministratore moderno deve sapersi trasformare in un vero e proprio "Gestore" di risorse umane e non** (servizi, forniture, consulenze e prodotti); deve sapere e potere studiare ogni singolo edificio, così da poterne identificare le reali esigenze e solo quelle; saper quindi scegliere per ognuno di essi i migliori manutentori e fornitori ai prezzi più convenienti nel rapporto qualità prezzo; deve essere un po' giurista per poter al meglio apprendere le varie e sempre maggiori nuove norme **allo scopo di evitare multe e sanzioni nei confronti dei Condomini, dei Clienti o di se stesso**; deve saper istruire, coordinare e controllare i propri collaboratori, così da poter fornire agli edifici la migliore assistenza in assoluto;



**deve assicurarsi che vengano compiuti dal suo staff tutti gli oneri previsti dalle normative o comunque resi per la miglior gestione dell'edificio e dell'economia dello stesso** (come potremo vedere tramite l'elenco a fondo opuscolo sono molto maggiori le incombenze "nascoste" ai Residenti negli edifici, rispetto a quelle più facilmente da tutti "visibili", ciò prevede, ovviamente, un inquadramento ed un costante indispensabile controllo di tutti i collaboratori); tutto ciò è possibile solo potendo disporre del tempo necessario per istruirsi ed apprendere e, allo stesso tempo, per poter formare i propri collaboratori diretti, così come i tanti ed altrettanto indispensabili consulenti esterni all'ufficio.



**Il Gestore di Risorse** non dovrà accontentarsi di formare ed istruire il proprio staff, ma **dovrà anche essere in grado di controllare che quanto delegato ai collaboratori venga svolto nei modi e nei tempi dovuti**, in funzione della massima efficienza di studio, ma soprattutto di quella verso gli edifici, così da poter garantire ai Residenti di ognuno di essi il maggior confort possibile rapportato alle caratteristiche di ogni singolo immobile. Anche in questo caso dovrà essere a sua volta coadiuvato dagli stessi Clienti, tramite le prerogative già più volte accennate sopra. Tale compito risulta infatti estremamente impegnativo, prevedendo assolutamente tanto tempo a disposizione, per formulare "Manuali Operativi" interni allo studio, per informarsi su tutte le novità tecnologiche che possano fornire un aiuto e per tenere riunioni periodiche con lo stesso staff di collaboratori ... e siamo sempre "lì", meno tempo dovrà dedicare l'amministratore a preoccuparsi direttamente del "cambio di una lampadina" in particolare, **più tempo avrà da dedicare all'efficientamento dei propri collaboratori e a far sì quindi che "qualsiasi lampadina" venga sostituita nel minor tempo possibile, più gli edifici in amministrazione risulteranno "confortevoli" e "sicuri" per i Residenti.**



#### ELENCO PRESTAZIONI NELLA GESTIONE CONDOMINIALE

1. eseguire le deliberazioni dell'assemblea;
2. convocarla annualmente per l'approvazione del rendiconto condominiale di cui all'articolo 1130-bis;
3. curare l'osservanza del regolamento di condominio;
4. analizzare i verbali e mettere in essere tutte le relative delibere;
5. disciplinare l'uso delle cose comuni e la fruizione dei servizi nell'interesse comune, in modo che ne sia assicurato il miglior godimento a ciascuno dei Condòmini;
6. riscuotere i contributi (rate);
7. erogare le spese occorrenti per la manutenzione ordinaria delle parti comuni dell'edificio e per l'esercizio dei servizi comuni;
8. agire per evitare che i Condòmini possano scordarsi del versamento delle rate (solleciti di vario grado);
9. se necessario, agire giudizialmente per riscuotere i crediti in favore del Condominio;
10. concordare rateizzazioni o piani di rientro con le aziende erogatrici in caso di mancato pagamento della rate da parte dei condòmini, così da evitare a coloro che pagano regolarmente distacchi delle utenze;
11. controllare e verificare che gli atti giudiziari compiano il loro iter sino al perseguimento degli interessi dei Condòmini;
12. compiere gli atti conservativi relativi alle parti comuni dell'edificio;
13. eseguire gli adempimenti fiscali, firma, inoltre e responsabilità sui modelli obbligatori:
  - predisposizione e pagamento dei modelli F24 inerenti le ritenute d'acconto sulle aziende che svolgono servizi in favore del condominio
  - compilazione e trasmissione certificazione compensi alle imprese
  - curare l'invio telematico all'Agenzia delle Entrate delle medesime certificazioni



redazione modello fiscale denominato AC (elenco fornitori)  
redazione e presentazione mod. 770  
invio telematico del 770;

14. curare la tenuta del registro di anagrafe condominiale contenente le generalità dei singoli proprietari e dei titolari di diritti reali e di diritti personali di godimento, comprensive del codice fiscale e della residenza o domicilio e i dati catastali di ciascuna unità immobiliare oltre che ogni altro dato relativo alla sicurezza;
15. curare la tenuta del registro dei verbali delle assemblee;
16. curare la tenuta del registro di nomina e revoca dell'amministratore;
17. curare la tenuta del registro di contabilità;
18. conservare tutta la documentazione inerente alla propria gestione riferibile:
  - sia al rapporto con i condomini;
  - sia allo stato tecnico-amministrativo dell'edificio e del condominio;
19. fornire al condomino che ne faccia richiesta attestazione relativa allo stato dei pagamenti degli oneri condominiali e delle eventuali liti in corso;
20. redigere il rendiconto condominiale annuale della gestione;
21. redigere lo stato patrimoniale e nota esplicativa sintetica al rendiconto annuale;
22. convocare l'Assemblea per la relativa approvazione entro centottanta giorni dalla chiusura della gestione medesima;
23. partecipare a corsi e convegni d'aggiornamento (oggi obbligatori per poter continuamente svolgere l'attività e per fornire il miglior servizio ai propri Amministratori);
24. eseguire le telefonate varie indispensabili alla convivenza condominiale;
25. eseguire le telefonate varie indispensabili all'erogazione dei servizi (possibilmente tramite azioni o strumenti che garantiscano la tracciabilità degli interventi);
26. eseguire il controllo dei servizi manutentivi;
27. controllo, scelta e acquisto della cancelleria man mano occorrente;
28. attivare il sito web per il condominio (qualora richiesto dall'Assemblea);
29. gestire il sito web qualora richiesto dall'Assemblea;
30. assicurare l'edificio ed assicurarsi che la polizza sia sempre regolarmente pagata, così da garantire i risarcimenti quando necessari;
  - Pratiche assicurative:
    - denunce all'assicurazione,
    - sopralluoghi preliminari e sopralluoghi con fornitori e/o perito incaricato,
    - telefonate, fax ed e-mail relativi al sinistro (solleciti al perito, solleciti ai danneggiati per intervento o per presentazione preventivi di ripristino),
    - raccolta e gestione documentazione fotografica,
    - accordi di liquidazione,
    - incasso delle cifre liquidate,
    - ripartizione per competenza fra i danneggiati ed il danneggiante;
31. affiggere, quando necessario, avvisi di vario genere e per le esigenze contingenti, così da garantire la corretta convivenza nell'edificio;
32. eseguire sopralluoghi presso il Condominio, quando necessario;
33. eseguire sopralluoghi per verifica violazione al Regolamento di Condominio, quando necessario;
34. accedere, quando necessario, ad uffici pubblici nell'interesse del Condominio;
35. convocare e presenziare alle assemblee straordinarie quando necessarie;
36. convocare e partecipare alle riunioni con i Consiglieri quando risulti necessario;
37. effettuare verifiche e controlli relative alle gestioni precedenti alla presa in carico del Condominio;
38. assicurarsi che l'eventuale impianto termico centralizzato sia sempre funzionante e possa garantire la massima resa e il contestuale risparmio, senza sprechi;
39. gestire eventuali dipendenti diretti del Condominio (portinai, ecc.);
40. gestire paghe e contributi dipendenti del Condominio;
41. gestire la locazione di proprietà condominiali (immobili, cartelloni pubblicitari, antenne, ecc.);
42. predisporre contratti, pagamento imposte, incasso affitti, riparto per dichiarazione dei redditi condomini, ecc.;
43. effettuare le dichiarazioni e il pagamento delle imposte su immobili di proprietà condominiale (IMU, ecc.);
44. curare l'esecuzione dei lavori di straordinaria manutenzione:
  - ricercando preventivi anche senza seguito lavori
  - curando la stipula ed eventuale registrazione di contratti per lavori straordinari
  - assistendo ai lavori di manutenzioni straordinarie, assumendosi le responsabilità, anche penali, in capo al committente
  - eseguire la contabilità e la riscossione delle quote straordinarie
  - effettuare i pagamenti alle imprese nei modi previsti per le agevolazioni fiscali;
45. seguire le mansioni relative agli adempimenti previsti per agevolazioni/detractions fiscali (36%, 50%, 65%):
  - assicurandosi che, se necessario, venga incaricato un tecnico abilitato
  - accertandosi che il medesimo tecnico esegua gli adempimenti burocratici necessari a non impedire la possibilità di detrazione (comunicazioni all'ASL, ecc.)
  - accertandosi che vengano rispettate nel cantiere le norme sulla sicurezza dei lavoratori (visto che, in caso di sanzione, si perderebbe il diritto alla detrazione)
  - inviando ai Condomini le necessarie dichiarazioni, sottoscritte, per consentire di poter detrarre le cifre spese;
46. analizzare l'eventuale Revisione Tabelle Millesimali;
47. redigere, se necessario, il Regolamento di Condominio (o modifiche allo stesso);
48. rappresentare il condominio in merito a vertenze legali e/o stragiudiziali e firma mandati, tramite:
  - reperimento documenti necessari alla rappresentazione di cause giudiziarie
  - consultazioni con il Legale
  - redazione memorie per liti attive e passive per lo svolgimento del giudizio
  - presenza alle udienze di causa
  - partecipazione dell'Amministratore a procedimenti di mediazione
49. eventuale gestione pratica espropri aree condominiali;
50. eventuale gestione pratica passaggio in proprietà area in diritto di superficie;
51. eventuale gestione contenziosi con costruttore inerenti parti condominiali;
52. eventuale gestione contenziosi con edifici confinanti;
53. eventuale redazione esposti condominiali a Pubblica Autorità;
54. redazione scritture private verso terzi o verso condomini per regolamentazione patti;
55. eventuale suddivisione spese tra venditori ed acquirenti;
56. eventuale suddivisione spese tra proprietari e inquilini;
57. eventuale fotocopiatura, quando necessitasse, di documenti contabili;
58. verificare che ogni condomino abbia eseguito i versamenti delle rate;
59. emettere solleciti di pagamento quando necessario;

60. redarre ed inviare raccomandate per rispetto del Regolamento di Condominio e gestione applicazione sanzioni;
61. redarre missive in risposta a lettere di contestazione e/o ulteriori chiarimenti;
62. inviare eventuali solleciti per comunicazione dati anagrafici per Registro Anagrafe;
63. eventuali vacanze in uffici pubblici nell'interesse del condominio;
64. discutere e combattere con imprese per scongiurare loro azioni di recupero del credito, a causa degli scarsi versamenti dei condòmini, o per contestare lavori mal eseguiti;
65. ecc. ecc.

**Ogni giorno il Tuo Studio di Gestione Condominiale** si trova sicuramente a dover affrontare diversi degli oltre 64 compiti appena sopra elencati, molti a Te "oscuri" e "sfuggenti", ma spesso **ben più importanti della lampadina bruciata** o del cancello che fa rumore, **perché se non regolarmente portati a compimento potrebbero condurre a multe, sanzioni, perdita di diritti fiscali, mal funzionamento, distacchi utenze, perdita di diritti giuridici o di cause giudiziarie, perdita di capitali** (rimborsi assicurativi, ecc.), **ecc. ecc.**

Aiuta il tuo amministratore ed il suo staff ad essere sempre efficiente per quanto per te più importante, aiutalo a mantenere inalterato il tuo patrimonio immobiliare, **consentigli di poter lavorare, nel tuo stesso interesse, con la massima produttività ed efficacia** .... segui le semplici regole che ogni studio ha fissato in base alle peculiari caratteristiche organizzative, quali orari di ricevimento, numeri telefonici e relativi orari, numeri verdi di reperibilità h24; cerca un colloquio solo con il personale incaricato e non pretendere di poter parlare solo con l'amministratore, le **distrazioni e le lunghe telefonate inconcludenti non dovrebbero "essere di casa" in uno studio con tutti gli impegni appena sopra segnalati**; ricordati poi sempre della *Signorina Lucia*, Tu, l'edificio e la Tua Casa ne trarranno sicuramente beneficio .... Grazie per l'attenzione.