

## MANUTENZIONE E GUASTI

### Cosa succede e cosa fare se hai un problema di manutenzione o un guasto?

- a) Segnalare nell'apposito registro in portineria il problema o guasto riscontrato; in alternativa è possibile segnalare via e-mail al responsabile della residenza il guasto
- b) Una persona autorizzata, manutentore della casa, manutentore specializzato o ditta esterna, entrerà nella stanza e procederà alla riparazione del danno segnalato; sarà lasciato un foglio dei lavori eseguiti.
- c) Se il danno/guasto ha dei costi per l'ospite sarà cura del responsabile della residenza determinare, sulla base del foglio di lavoro, importo e modalità di pagamento.
- d) Se la manutenzione non è stata portata a termine come previsto dalle istruzioni e non è stata notificata la ragione del ritardo l'ospite si recherà dal responsabile della residenza a chiedere spiegazioni del mancato intervento oppure potrà inviare un'e-mail all'indirizzo [residenze@esu.pd.it](mailto:residenze@esu.pd.it)

### Chi potrà intervenire e come lo potrai riconoscere?

- e) **addetto alla portineria:** riceve la segnalazione del guasto, interviene direttamente in caso di mancanze macroscopiche, procede alla compilazione del registro delle segnalazioni; è identificabile per la divisa.
- f) **addetto alla manutenzione della casa:** procede alle riparazioni di emergenza o comunque immediatamente eseguibili (sostituzione lampadine, sgorga doccia e lavandino, sostituzione tamburo porta non funzionante etc) è identificabile per il cartellino dell'ESU con foto e alla fine di ogni intervento rilascia in portineria il foglio dei lavori eseguiti.
- g) **addetto alla manutenzione specializzato:** esegue riparazioni specifiche, elettriche o idrauliche, urgenti; è identificabile per il cartellino dell'ESU con foto e alla fine di ogni intervento rilascia in portineria il foglio dei lavori eseguiti.
- h) **ditte esterne:** procedono ad interventi di manutenzione programmata oppure procedono ad interventi particolari (riparazione TV, Frigorifero etc); l'operatore è identificabile perché dotato di un cartellino rilasciato dall'ESU.

### Dopo quanto tempo verranno eseguite le riparazioni?

Sarà compito dei manutentori e dello staff della residenza rispettare i tempi sotto elencati tuttavia questi non possono essere garantiti poiché l'esecuzione delle riparazioni può essere, per esempio, condizionata dalla possibilità di reperire i pezzi di ricambio.

- i) **Riparazioni di emergenza:** da concludere entro le 48 ore lavorative (per esempio doccia intasata o flessibile doccia rotto o mancanza lampadine etc);
- j) **Riparazioni urgenti:** da concludere entro 5 giorni (maniglia finestra rotta, sistemazione prese elettriche, cassetta WC che perde etc);
- k) **Altre riparazioni:** saranno svolte non prima di 10 giorni non dopo 28 giorni (tinteggiatura, riparazione elettrodomestici etc);
- l) **Manutenzione programmata o controlli connessi alla sicurezza:** secondo scadenze (antincendio, impianto riscaldamento/raffrescamento etc);