

PROCEDURE USUALI

Introduzione

Il trasloco è un episodio significativo della vita individuale di una persona o di un nucleo familiare e un evento economicamente e logisticamente rilevante di ogni attività professionale, produttiva o commerciale.

Un operatore del trasloco svolge un'attività privata, ma di interesse sociale e di pubblica utilità.

Nella sua azione professionale, presta numerosi servizi di diverso genere.

È necessario quindi definire il trasloco, e gli attori dello stesso, e descriverne alcune figure operative e le prestazioni d'uso.

DEFINIZIONI

- TRASLOCO

Trasferimento da un luogo ad un altro degli arredi e degli effetti personali di una o più persone fisiche o degli arredi, delle attrezzature tecniche e della documentazione di una persona giuridica o di un ente pubblico o privato.

- TRASLOCATORE

Complessa figura professionale che svolge tutte le operazioni necessarie per la prestazione di un servizio di trasloco.

Un operatore del trasloco, nello svolgimento della sua attività specializzata, opera in qualità di autotrasportatore per conto di terzi o nel ruolo di spedizioniere. Deve quindi essere iscritto nell'*Albo degli autotrasportatori per conto di terzi* istituito presso le Province e, per quanto riguarda alcune sue attività come ad esempio quella del trasloco internazionale, marittimo ed aereo, deve essere iscritto nell'*Elenco autorizzato degli Spedizionieri*, depositato e gestito dalle CCIAA.

- COMMITTENTE

È la persona che affida il servizio del trasloco al traslocatore, direttamente o per delega del proprietario del materiale da traslocare. Quando le operazioni di trasloco, nazionale ed internazionale, sono regolate da un contratto stabilito tra un traslocatore e un ente, il committente è l'ente stesso; il proprietario del materiale da traslocare è l'utente del servizio.

- SERVIZIO DI CUSTODIA TEMPORANEA

Sistemazione e mantenimento del materiale da traslocare in un deposito appositamente attrezzato, per la sosta temporanea per la mancata disponibilità del luogo di destinazione o per le necessarie fasi logistiche di un trasloco internazionale.

DESCRIZIONI

- *PRESTAZIONI PREVISTE NEL SERVIZIO DI TRASLOCO*

Sopralluogo tecnico durante il quale si effettua la ricognizione del materiale da traslocare (mobili, suppellettili, oggetti fragili, opere d'arte, ecc.), dei luoghi da

praticare (parcheggi, percorsi interni ed esterni all'immobile), e le esigenze particolari del cliente.

Per quanto riguarda il materiale si rileva la sua consistenza applicando nella valutazione il parametro del metro cubo. Altri fattori importanti sono gli smontaggi e i rimontaggi da effettuare, la quantità e la tipologia degli oggetti fragili e delicati, di eventuali oggetti d'arte o di valore, la presenza di pianoforti o di altri strumenti musicali, o di pezzi pesanti come ad esempio casseforti, o di piante.

In relazione ai luoghi sono rilevanti le caratteristiche e l'agibilità dei parcheggi, dei percorsi interni ed esterni dell'immobile, le distanze da percorrere nella movimentazione del materiale, la possibilità di utilizzare ascensori, montacarichi o la necessità di impiegare piattaforme elevatrici (scale a motore) o altre macchine per la movimentazione.

Vengono inoltre registrate le esigenze, e le strategie relative al trasferimento, del committente, con riferimento ai tempi operativi e alle modalità logistiche.

La valutazione dei costi dell'operatore è basata principalmente sul numero delle persone da impiegare nel trasloco (giornate lavorative), e considera la quantità e il tipo di materiale per imballaggio da usare, l'utilizzo di attrezzature tecniche, l'impiego di uno o più automezzi (in relazione al tempo e alle percorrenze).

A volte, nel regime contrattuale stabilito con un committente generale (ente privato o pubblico, società, organizzazione, ecc.) che si fa carico del trasloco relativo al trasferimento dei propri dipendenti, utenti del servizio, le prestazioni sono stabilite e descritte in un capitolato. Anche in questo caso lo svolgimento di un sopralluogo è funzionale alla corretta organizzazione del servizio e alla sua buona riuscita.

Quando il domicilio di origine del trasloco è lontano dalla sede e dalle eventuali filiali del traslocatore, il sopralluogo, così come alcune delle altre operazioni del trasloco sotto descritte, può essere affidato ad un agente del traslocatore stesso.

Quando per un motivo fondato non è possibile effettuare fisicamente il sopralluogo, il cliente è tenuto a fornire una descrizione accurata del materiale da traslocare e delle condizioni operative, logistiche e normative in cui dovrà svolgersi il trasloco.

Preventivo della spesa, con la descrizione del servizio previsto, sulla base dei rilievi del sopralluogo, e la relativa richiesta economica. Nel preventivo si precisano anche i termini della copertura assicurativa. Il cliente sottoscrive il preventivo per accettazione. Quando il preventivo stesso è sufficientemente dettagliato può fungere da accordo per le modalità del trasloco. È buona norma, e procedura necessaria nel caso di traslochi internazionali, sottoscrivere un contratto.

Fornitura del *personale specializzato*, del *materiale per l'imballaggio*, delle *attrezzature tecniche* e degli *automezzi* necessari per il trasloco.

Il *personale* impiegato in un servizio di trasloco è formato, e nel tempo specializzato, per lo smontaggio e il rimontaggio di quanto lo richieda, per l'imballaggio, per la movimentazione, per lo stivaggio del materiale da traslocare nel vano dell'autocarro o del contenitore adibito al trasloco; il personale è dotato dell'abbigliamento idoneo in relazione alla normativa vigente per la sicurezza.

Il *materiale per l'imballaggio* è selezionato per l'uso nel trasloco; sono impiegate scatole in cartone di specifiche caratteristiche, forme e dimensioni, pluriboll multistrato, nastro adesivo, casse e gabbie in legno e altri materiali speciali. Le

attrezzature tecniche consistono in carrelli, carrelli con pianalino, carrelli idraulici, attrezzi per uso manuale, dotazioni tecniche da magazzino.

Gli *automezzi* adibiti al trasloco sono autocarri furgonati allestiti con le caratteristiche tecniche che li abilitano per il particolare uso; nei traslochi internazionali vengono impiegati contenitori in legno o in metallo rispondenti alle specifiche internazionali, che a loro volta vengono trasportati con idonei mezzi per via terrestre, marittima ed aerea. Nel trasloco aereo vengono impiegate casse in cartone con specifiche I.A.T.A. e pallets o contenitori in alluminio sagomati forniti dalle compagnie aeree.

Procedura per l'ottenimento delle necessarie autorizzazioni.

Autorizzazione all'occupazione di suolo pubblico. In ogni città è vigente una specifica normativa comunale. Nella città di Roma la procedura è particolarmente complicata e gravosa dal punto di vista economico. Il problema nasce dal fatto che la procedura per l'occupazione di suolo pubblico con mezzi mobili e per poche ore, come avviene per i traslochi, è ancorata alla normativa che regola l'occupazione di suolo pubblico e la chiusura di strade per i lavori edili, lo scavo di trincee per la posa di cavi o di tubazioni per condotti o fognature, ecc.

Nel caso di traslochi internazionali tra paesi che non godono delle facilitazioni comunitarie, il traslocatore provvede ad istruire, coadiuvato da un dichiarante doganale patentato, le *pratiche doganali di esportazione ed importazione*. Il cliente è tenuto a fornire i documenti di sua competenza come ad esempio documento di identità, codice fiscale, dichiarazioni previste dalle normative nazionali dei paesi nei quali è tracciato il trasloco, per l'esportazione o l'importazione, ed occasionalmente anche per il transito, delle merci.

La produzione della documentazione per l'ottenimento dell'esenzione dai diritti doganali e da altre tasse (operazione doganale in franchigia), quali certificato di cancellazione o di nuova iscrizione anagrafica, dichiarazioni consolari con inventario allegato, ecc. è a cura ed onere del cliente.

Operazioni di preparazione al trasloco, che prevedono l'inscatolamento delle suppellettili, dei contenuti dei mobili e di tutti gli effetti personali in genere; la protezione e lo smontaggio di tutti i mobili che lo richiedano. Viene impiegato materiale vario speciale, quale pluriboll (composito multistrato in plastica e carta con bolle d'aria) in fogli o bobine, scatole in cartone (multistrato con caratteristiche adeguate per consentire la sovrapposizione e contrastare ogni possibile deformazione) di varie conformazioni e dimensioni, nastro adesivo in rotoli, eventuali casse o gabbie in legno o altri materiali, ecc. Quando necessario (sempre nel caso di trasloco internazionale), viene redatto un inventario operativo che registra il numero progressivo e lo stato fisico degli oggetti da traslocare, a preparazione effettuata. Un altro inventario ai fini assicurativi deve essere redatto dal cliente.

Movimentazione del materiale da traslocare attraverso i pianerottoli, gli ascensori o eventuali montacarichi, le scale, gli anditi dell'immobile e i percorsi esterni fino al luogo di parcheggio dell'autocarro (o degli autocarri) o del contenitore marittimo adibiti al trasloco; in alcuni casi per la movimentazione viene impiegata una speciale piattaforma esterna che permette il trasferimento del materiale da traslocare da un balcone o da una finestra dell'abitazione al piano stradale. Nel caso di un trasloco per via aerea le modalità del servizio di origine sono simili a quelle di un trasloco camionistico. Il materiale viene trasferito nel deposito del traslocatore,

dove verrà preparato per la spedizione aerea, con opportuni imballaggi esterni in cartoni IATA o in casse di legno se necessario.

Carico e stivaggio in autocarri furgonati idonei per il trasloco (si tratta di autocarri con speciali allestimenti della pavimentazione e delle pareti interne), o nei contenitori marittimi; lo stivaggio è una delle operazioni più delicate e viene affidato a una figura professionale specializzata.

Trasporto dal luogo di origine al luogo di destinazione del materiale da traslocare. Quando si tratta di un trasloco internazionale marittimo od aereo il traslocatore opera come spedizioniere. Della figura professionale dello spedizioniere deve ottenere l'idoneità, con l'iscrizione nell'elenco autorizzato degli spedizionieri istituito presso le CCIAA. In questa funzione, affida il trasporto, per conto del cliente, a vettori marittimi od aerei. Provvede inoltre tramite l'intervento di operatori specializzati, alla movimentazione negli ambiti portuali o aeroportuali e alle operazioni di sdoganamento.

Scarico, movimentazione e collocazione del materiale traslocato nel nuovo domicilio del cliente, con le stesse modalità sopra descritte per le analoghe operazioni all'origine. Sono abitualmente esclusi: interventi sugli impianti elettrico ed idraulico, i rimontaggi di tende, quadri, mensole, accessori a parete, ecc.; il riempimento dei mobili con il proprio contenuto; ogni altro intervento che non sia stato esplicitamente concordato. L'integrazione logistica e l'intero servizio nel caso di trasloco internazionale marittimo ed aereo vengono affidati ad agenti del traslocatore.

Assicurazione dei beni traslocati. Il traslocatore, in analogia con quanto previsto nell'attività di trasporto, risponderebbe, secondo la normativa vigente, per la sola responsabilità vettoriale. Essendo però il trasloco un'attività più complessa ed articolata, viene abitualmente proposta al cliente una copertura assicurativa "da domicilio a domicilio" per il trasloco terrestre e una copertura "all risks" per i traslochi marittimi ed aerei.

- CUSTODIA IN MAGAZZINO

Sottoscrizione di un contratto di custodia in deposito di beni.

Operazioni di sistemazione nel deposito dei beni da custodire, che prevedono lo scarico dall'autocarro, la movimentazione e la sistemazione del materiale traslocato in contenitori da magazzino, in legno o metallo, di varie dimensioni, ovvero in apposite aree recintate o in box.

Assicurazione dei beni tenuti in deposito, solitamente limitata ai soli rischi di incendio e furto.