



Quaderni MM - Pubblicazione aziendale mensile registrata presso il Tribunale di Milano, N. 332 del 27 novembre 2015



12° Quaderno MM – 2016

CASA

Un anno di gestione in numeri

Indice

Lo start up, pag 6

La gestione ordinaria di un anno straordinario, pag 16

FOCUS – Il nostro censimento, pag 29

FOCUS – Morosità, pag 36

FOCUS – Tutela del patrimonio, pag 44

FOCUS – Le autogestioni, pag 53

FOCUS – Il calore, pag 59

FOCUS – Innovazione nella gestione, pag 70

FOCUS – Il ruolo sociale, pag 73

FOCUS – Monitoraggio sentiment, pag 75



La gestione delle case popolari del Comune di Milano ha previsto uno studio meticoloso preliminare e la realizzazione di una vera e propria **business unit interamente dedicata**.

All'ingegneria di progetto abbiamo unito l'ingegneria di processo, che ha permesso di pianificare il ciclo di gestione completo con l'individuazione di cluster precisi, condivisi con tutti i portatori di interesse.

Nella gestione abbiamo individuato alcuni criteri-guida che noi definiamo la vera catena di valore. 'Con l'inquilino al centro', la nostra azione dovrà essere finalizzata, analitica e costantemente monitorata. Abbiamo realizzato queste pagine con l'intento di restituire alcune informazioni circa l'attività svolta nel primo anno di presa in carico delle case popolari. Il documento è parziale ma fornisce alcuni dati utili per comprendere la complessità dei temi e alcuni – iniziali – spunti per la verifica puntuale del nostro lavoro.

La gestione 'del valore'

EFFICACE

INNOVATIVA

TRASPARENTE

SOCIALE

RESPONSABILE

I NUMERI DELL'EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA del Comune di Milano

Unità immobiliari	
Abitazioni	28.791
Box/posti auto	8.732
Usi diversi (negozi, laboratori, associazioni, depositi, ecc.)	1.226
TOTALE	38.749 *

* Il dato comprende 1.500 unità immobiliari ubicate nei comuni di **Assago, Bollate, Brugherio, Cinisello Balsamo, Corbetta, Desio, Garbagnate, Inveruno, Lainate, Locate Triulzi, Mazzo di Rho, Muggiò, Paderno Dugnano, Peschiera Borromeo, San Giuliano Milanese, Tavazzano, Trezzano sul Naviglio, Vizzolo Predabissi.**

I NUMERI DELL'EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA in Italia

	ABITANTI	ALLOGGI POPOLARI	INQUILINI	%
 ROMA	2.872.021	69.496	159.841	5,6%
 MILANO	1.337.155	76.817 Aler e MM	176.679	13,2%
 NAPOLI	978.399	42.097	96.823	9,9%
 TORINO	896.773	31.200	71.760	8,0%
 BOLOGNA	386.181	11.850	27.255	7,1%

An advertisement for MM Casa. On the left, a brass key is inserted into a lock on a wooden door. A black tag with a white house silhouette and the 'MM Casa' logo is attached to the key. To the right, the text 'La Tua casa' is written in large white letters. Below it, 'NUMERO VERDE GRATUITO GIORNO E NOTTE' is written in green. At the bottom right, a green telephone icon is next to the number '800 013 191' in white, with 'Numero Verde' written above it and 'in funzione a partire dal 1° dicembre' written below it in small text.

La Tua casa

**NUMERO VERDE
GRATUITO
GIORNO E NOTTE**

Numero Verde
800 013 191
in funzione a partire dal 1° dicembre

Lo start – up

INCONTRI CON INQUILINI – COMITATI – CONSIGLI DI ZONA – SINDACATI



5.500 persone incontrate nei primissimi giorni con l'obiettivo di raccogliere informazioni, problematiche, suggerimenti operativi. Ma al contempo spiegare il nostro approccio e il nostro punto di vista di nuovo gestore.



REALIZZATA COMUNICAZIONE CAPILLARE IN TUTTI I CONDOMINI



Volantini e lettere personalizzate rivolte a tutti gli inquilini.
Locandine affisse direttamente nelle portinerie, negli spazi comuni dei caseggiati, nelle sedi delle associazioni di quartiere e negli esercizi commerciali delle zone interessate.



La Tua casa merita un grande impegno

Dal 1° dicembre 2014 le case popolari proprietà del Comune di Milano saranno gestite da
Metropolitana Milanese Spa



Cosa abbiamo fatto prima del 1° dicembre 2014?

APERTURA 2 SEDI TERRITORIALI (avvenute il 1 dicembre 2014)



ATTIVATO UN UNICO CONTACT CENTER (NUMERO VERDE 24h)**Contact Center - Servizio attivo 24 ore, 7/7 gg**

Gestione di tutte le chiamate, provenienti dall'utenza del patrimonio edilizia residenziale pubblica del Comune di Milano, attraverso un **UNICO NUMERO VERDE**.

Le attività del contact center sono:

- **Richieste di appuntamenti con gli uffici MM;**
- **Richiesta di informazioni** (Legge e regolamenti applicabili; Stipula e disdette contratti; Volture e subentri; Revisione canone di locazione; Chiarimenti su conguagli, messe in mora e solleciti; ecc.);
- **Reclami;**
- **Urgenze** (con attivazione del pronto intervento su segnalazione di guasti urgenti e indifferibili [es. rottura caldaia], da avviare entro tempi prestabiliti dal ricevimento della segnalazione);
- **Segnalazioni di Occupazioni abusive** (con attivazione del Gruppo Tutela Patrimonio e delle Forze dell'Ordine).

APERTI 1.800 SCATOLONI – pratiche cartacee precedenti



15 anni di storia sono riemersi da faldoni e scatoloni sparsi in diversi uffici e ora conservati in una unica location: la 'cittadella degli archivi' di via Gregorovius, gestita da un sistema robotizzato chiamato 'Eustorgio'.

Ad oggi, gli scatoloni aperti sono stati 3.000

AVVIO DELLA DIGITALIZZAZIONE DI MIGLIAIA DI PRATICHE – circa 600.000 fogli



15 anni di storia sono stati interamente digitalizzati (schede personali, documentazione amministrativa, corrispondenza, pratiche varie inevase da precedenti gestori: GEFI, PIRELLI, ROMEO, ALER, DEMANIO).

STRUTTURATO UN PIANO FORMATIVO PER LE RISORSE

MM ha strutturato un **percorso specifico di formazione del nuovo personale**, che ha previsto la definizione:

- della **sede/struttura dei corsi** di formazione per **neo assunti** (in aula + workshop);
- del **programma formativo SEPA@Web** in collaborazione con Sistemi & Soluzioni (sviluppatore del sistema gestionale);
- del **programma formativo "Contabilità individuale"** in collaborazione con CdM;
- delle **linee guida e piano lavoro** per attività di **data entry e bonifica dati** in collaborazione con CdM;
- della **sede/struttura/programma formazione per Contact Center** in collaborazione con Sistemi & Soluzioni e CdM.

In aggiunta è stato realizzato uno specifico percorso formativo delle nuove risorse:

- in materia di **salute e sicurezza**, con particolare riferimento a prevenzione incendi e lotta antincendio, evacuazione dei luoghi di lavoro, di salvataggio, di primo soccorso e di gestione dell'emergenza (ai sensi del D.Lgs. 81/2008 e s.m.i.);
- per le **procedure interne** e i relativi **software di MM** per la gestione del Protocollo, delle RDA e delle richieste di Formazione del personale.

VARATA LA TASK FORCE PER LA TUTELA DEL PATRIMONIO

Costituito da subito il **Gruppo di Tutela del Patrimonio, punto di riferimento sul territorio per tutti gli utenti**, che si è impegnato a garantire:

- il **presidio quotidiano dei quartieri**, per rilevare il disagio e le patologie abitative (sotto il profilo della sicurezza e del degrado);
- l'**intervento nelle situazioni di occupazioni abusive**, coordinando gli interventi di sgombero in flagranza o programmati;
- l'**intervento in caso di problemi di degrado sociale o sicurezza**, con il supporto delle Forze dell'Ordine e altre Istituzioni;
- la **collaborazione con le Istituzioni** per l'accoglienza e la sistemazione provvisoria delle famiglie in condizioni di «fragilità» allontanate dagli alloggi occupati abusivamente.



La gestione nel primo anno

DATI AL 31 DICEMBRE 2015



ULTIMATA L'APERTURA DELLE 5 SEDI IN CITTA'

Dall'inizio delle operazioni – 1 Dicembre 2014 – l'attività di MM Divisione Casa svolta direttamente nei confronti degli utenti/inquilini del patrimonio ERP del Comune di Milano) è stata intensa ed orientata all'agire in profondità, con l'obiettivo di introdurre cambiamenti strutturali nelle modalità esecutive delle relazione.

Il modello prevede la presenza di Sedi Territoriali, dotate di forte autonomia, in grado di gestire un'ampia gamma di operazioni sia amministrative che tecniche ed un contact center con numero telefonico unico (800-013191) quale principale canale inbound. L'assetto, caratterizzato da 4 Sedi Territoriali e da un punto di Presidio, è stato completato nel corso dell'anno 2015.

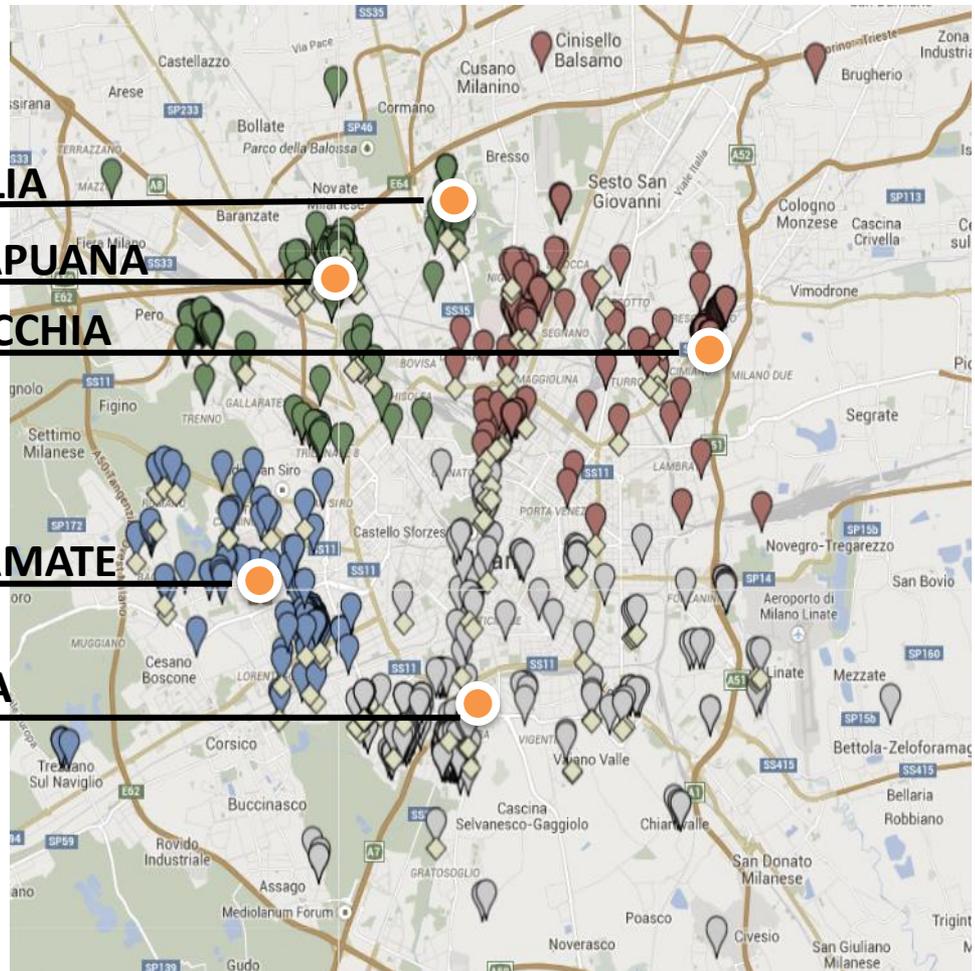
VIA SENIGALLIA

PIAZZETTA CAPUANA

VIA CIVITAVECCHIA

VIA FORZE ARMATE

VIA SPAVENTA



5 sedi

20 building manager

IMPLEMENTATE LE ATTIVITA' DELLE SEDI TERRITORIALI

I numeri della gestione forniscono un'immagine chiara dei dell'approccio perseguito:

Le transazioni fisiche (*face to face*) presso le sedi territoriali sono state **21.713** (oltre 5.000 per ogni sede territoriale) di cui:

15.198 appuntamenti per gestione pratiche amministrative o tecniche:
89 % degli appuntamenti è stato effettuato tramite il contact center
92 % degli appuntamenti riguardano pratiche amministrative
attualmente vengono gestiti **70 appuntamenti al giorno**

6.515 transazioni informative e/o operazione amministrative elementari svolte allo "sportello light".



SEDI TERRITORIALI - Le transazioni agli sportelli

			TOTALE	
n. utenti gestiti allo sportello light			6.515	
n. appuntamenti programmati	di cui dal contact center		17.204	
	di cui presi in filiale		1.962	
n. appuntamenti effettuati	di cui per problematiche tecniche		1.078	
			disdette alloggi	507
			revisione canone	1.660
			cambio alloggi	814
			rateizzazioni	665
	di cui per pratiche amministrative		boll. Stra. CDM	3.180
			variaz. Contratto	1.220
			varie amm.	5.671
			app. senza oggetto	1.032
			TOTALE	15.198
n. appuntamenti non effettuati			3.968	



MESSO A REGIME IL CONTACT CENTER (NUMERO VERDE 24h)

Il Contact Center costituisce il principale canale inbound di rapporto con l'utenza. Il modello prevede l'adozione di un numero unico (attivo 7g h24 per la gestione delle emergenze e della sicurezza).

- **144.928** chiamate prese in (**366 al giorno** in media).
- **74%** risposte entro 30 secondi
- **4min 30sec** durata media della conversazione

Chiamate in Ingresso	Abb.IVR	Offerte	Short Call	Risposte	Abbandonate in coda	%ACR	Risposte entro 30	% Risposte entro 30	Tempo Medio Conversazione
Chiamate complessive in entrata al Contact center	Chiamate che abbandonano durante il messaggio di risposta	Chiamate che passano IVR (chiamate in Ingresso - ABB.IVR)	Chiamate che Passano IVR main abbandonano dopo nei 7 secondi di attesa	Chiamate prese in gestione	Chiamate che abbandonano dopo i primi 7 secondi di attesa	Chiamate che abbandonano in coda sul totale delle offerte	Chiamate alle quali viene data una risposta entro 30 secondi	Percentuale di risposte entro 30 secondi sul totale delle risposte	Tempo medio di conversazione in secondi
181.452	21.387	160.065	1.139	144.928	15.137	10,98	93.641	74,31 %	274,29



AUMENTATI I NUOVI CONTRATTI

Nel corso del 2015 sono stati stipulati (per unità immobiliari di tipo abitativo) **613 contratti**.
Nello stesso periodo sono risultati chiusi **607 contratti** con un saldo positivo di 6 unità.

Nuovi Contratti	613
Contratti Cessati (trasferimenti decessi)	607
Saldo	+6

AVVIATI TICKET PER LA MANUTENZIONE

Una volta ricevuta la segnalazione di necessità di intervento tecnico (tramite contact center o direttamente ad opera della struttura tecnica) **viene aperto un ticket per il trattamento della pratica.**

Nel corso del 2015 (incluso dicembre 2014) sono stati gestiti 26.606 ticket tecnici. Di questi 15.880 sono stato chiusi, 6.453 rimangono aperti, 4.273 sono in gestione.

SEGNALAZIONI CHIUSE	CHIUSA	15.880	SEGNALAZIONI APERTE	APERTA	6.453	SEGNALAZIONI IN GESTIONE	IN GESTIONE	4.273
	ANTINCENDIO	19		ANTINCENDIO	24		ANTINCENDIO	17
	ASSICURAZIONI	29		ASSICURAZIONI	2		ASSICURAZIONI	1
	AUTOCLAVI	57		AUTOCLAVI	56		AUTOCLAVI	16
	DISINFESTAZIONE	6		DISINFESTAZIONE	24		DISINFESTAZIONE	4
	EDILE	293		EDILE	684		EDILE	409
	ELETTRICO	333		ELETTRICO	473		ELETTRICO	262
	ELEVATORI/MONTASCALE	44		ELEVATORI/MONTASCALE	24		ELEVATORI/MONTASCALE	7
	PORTIERATO/CUSTODIA	33		PORTIERATO/CUSTODIA	53		PORTIERATO/CUSTODIA	3
	PULIZIA/ROTAZIONE			PULIZIA/ROTAZIONE			PULIZIA/ROTAZIONE	
	SACCHI	38		SACCHI	71		SACCHI	47
	RISCALDAMENTO	537		RISCALDAMENTO	792		RISCALDAMENTO	287
	SPORTELLO LIGHT	307		SPORTELLO LIGHT	194		SPORTELLO LIGHT	27
	SPURGHI	67		SPURGHI	20		SPURGHI	106
	VERDE	15		VERDE	34		VERDE	22
TOTALE 26.606								

ABBIAMO EMESSO 8.110 ORDINI DI LAVORO

A partire dai ticket vengono emessi gli Ordini di Lavoro (OdL) attraverso i quali viene ordinato ai fornitori di eseguire gli interventi richiesti. Non esiste, naturalmente, corrispondenza biunivoca tra ticket ed OdL. Più ticket posso riguardare un medesima esigenza manutentiva, così come un ticket può generare più esigenze manutentive. Nel corso del 2015 (incluso dicembre 2014) sono stati emessi **8110 Ordini di Lavoro**.

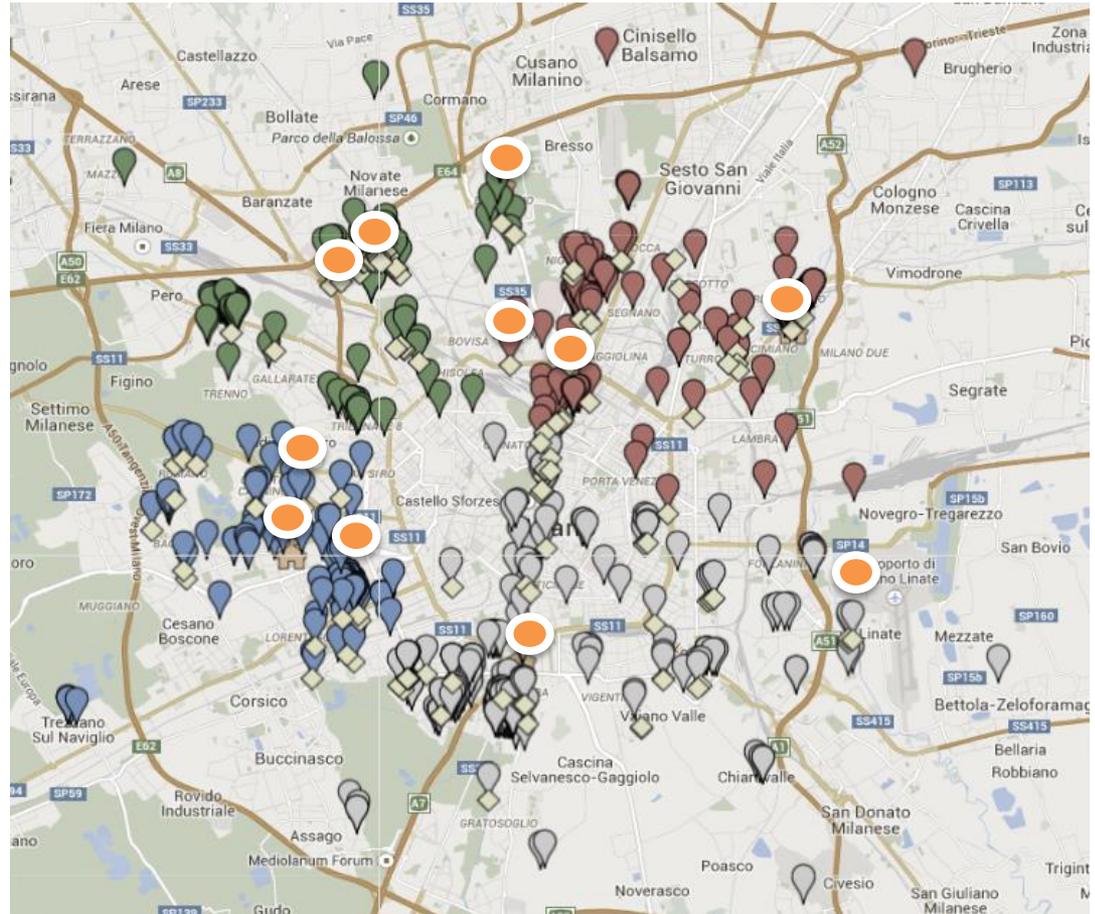
Etichette di riga	Conteggio
	151
AREE A VERDE (di pertinenza dello stabile/i)	253
IMPIANTI DI ILLUMINAZIONE, SUONERIA E CITOFONI (PARTI COMUNI)	5
IMPIANTO ASCENSORE	479
IMPIANTO AUTOCLAVE	199
IMPIANTO CENTRALIZZATO ED AUTONOMO DI RISCALDAMENTO, IMPIANTO PRODUZIONE ACQUA CALDA CORRENTE, CONDIZIONAMENTO E TELERISCALDAMENTO	504
IMPIANTO IDRICO E ANTINCENDIO	26
INTERVENTI MANUTENTIVI ORDINARI	4537
PRE-RACCOLTA RIFIUTI E PULIZIA PARTI COMUNI	1225
SERVIZI IN AUTOGESTIONE	41
SERVIZIO DI CUSTODIA	81
SERVIZIO DI MANUTENZIONE POZZETTI DI RACCOLTA ACQUE METEORICHE, POZZI PERDENTI E SGOMBERO TUBAZIONI	609
Totale complessivo	8110

REALIZZATA ANAGRAFE DEGLI UTENTI (cfr focus dedicato a pag. 31)

SEDI AGGIUNTIVE

- 1. VIA APPENNINI**
- 2. VIA BORSIERI**
- 3. PIAZZA CAPUANA**
- 4. VIA CIVITAVECCHIA**
- 5. CORSO GARIBALDI**
- 6. VIA LEGIONI ROMANE**
- 7. VIA LESSONA**
- 8. VIA OVADA**
- 9. VIA RILKE**
- 10. VIA SENIGALLIA**
- 11. VIA SPAVENTA**

Per la prima volta nella storia delle case popolari, il censimento è stato realizzato incontrando individualmente le persone presso le sedi, presso altri punti decentrati in città e – per le persone impossibilitate a muoversi – presso il loro domicilio.



ABBIAMO INCREMENTATO LA RETE DEI CUSTODI

MM ha **incrementato** le attività di **presidio del territorio** con l'obiettivo di migliorare il controllo del patrimonio e la sicurezza percepita dagli utenti, anche durante i periodi e condizioni particolari dell'anno (periodi estivi, ricoveri degli utenti, ecc.), **qualificando i custodi** ed attribuendo loro **compiti di vigilanza** sui comportamenti degli inquilini e di **controllo sulla conservazione e tutela del patrimonio contro il degrado e le occupazioni abusive**, essendo tale figura la prima interfaccia sul campo del gestore.

**Nel 2015, sono state attivate 10 nuove portinerie
(portinerie al 1.12.2014 = 115, aumento del servizio = +8.7%)**

**Palmanova 59 - Lopez 8 - Del Turchino 20 – 22 - Civitavecchia 108 - Inganni 67 -
Pascarella 35 - Rizzoli 73-87 - Satta 11 - Cogne 11 - Gazzoletti 6**



ABBIAMO PARTECIPATO A QUASI TUTTE LE ASSEMBLEE CONDOMINIALI

Sono state convocate assemblee per le quali MM ha partecipato per il 91%

- Il 9% delle assemblee per le quali MM non ha partecipato è stato concordato con il CdM poiché a cavallo del cambio gestore e pertanto sprovvisti della documentazione necessaria alle delibere o concordato con il CdM.
- E' stata accolta in maniera positiva da parte dei Condomini la fattiva partecipazione del gestore all'attività condominiale.

	ASSEMBLEE CONVOCATE	PARTECIPAZIONE MM	NON PRESENTI	ASSEMBLEE CONVOCATE IN AUTO GESTIONE
DICEMBRE	17	12	5	
GENNAIO	9	9	0	
FEBBRAIO	20	17	3	
MARZO	13	13	0	
APRILE	21	21	0	
MAGGIO	29	29	0	1
GIUGNO	24	24	0	12
LUGLIO	14	13	1	1
AGOSTO	0	0	0	0
SETTEMBRE	15	13	2	2
OTTOBRE	27	23	4	5
NOVEMBRE	33	29	4	5
DICEMBRE	19	17	2	1
totale	241	220	21	27

EFFETTUATI SOPRALLUOGHI SU OLTRE 2.100 APPARTAMENTI SFITTI

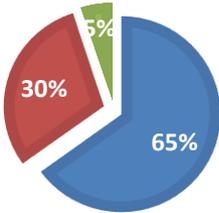
Al fine di aumentare il grado di conoscenza sul patrimonio gestito è stata avviata una massiva campagna di rilievo sugli alloggi sfitti. Il rilievo è stata realizzato mediante 4 squadre specializzate che, in circa 4 mesi, hanno verificato lo stato manutentivo degli alloggi e, dove necessario, eseguito rilievi topografici.

	sfitti	rilevati	lastrati	murati	occupati	locati	inriatto	senza o non aprechiave	altro	inagibili
SEDE A	506	329	63	7	26	3	8	39	31	
SEDE B	587	306	80	19	12	1		168		1
SEDE B	51	32	4	5		3	5	2	0	
SEDE B	48	21	3					8	16	
SEDE C	489	277	36	7	9			159		1
SEDE D	460	289	73	1	38			68		
TOTALE	2141	1254	259	39	85	7	13	444	47	2

Al fine di potere elaborare le corrette strategie in merito alle operazioni di manutenzione e riatto sono state individuate **3 classi relative alle necessità manutentive** con le risultanze riportate nel seguito.

■ Fabbisogno manutentivo Medio

■ Fabbisogno manutentivo Alto





APPONTATO IL PIANO 'ZERO SFITTI'– **STIMA IMPORTO PER RIATTI**

È stato quindi possibile procedere ad una stima parametrica dell'importo necessario al riatto degli sfitti residui al fine di poter raggiungere l'obiettivo "sfitti zero".

L'importo totale che ne risulta è pari a: **33.340.262 euro**

	mq		mq		mq	
	40		60		80	
MEDIO	729	8.746.129	378	6.804.619	115	2.762.918
ALTO	336	6.727.791	174	5.234.322	53	2.125.321
BASSO	56	448.519	29	348.955	9	141.688
TOTALE		15.922.439		12.387.896		5.029.927



FOCUS - Il nostro censimento

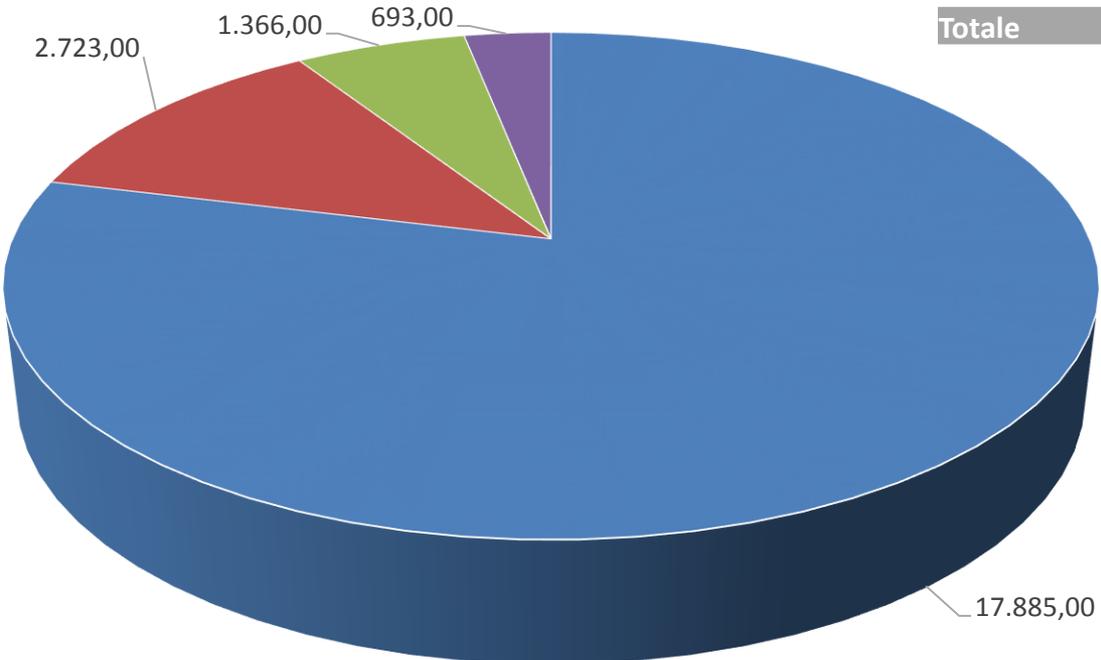


ANAGRAFE DEGLI UTENTI – le fasi del nostro censimento

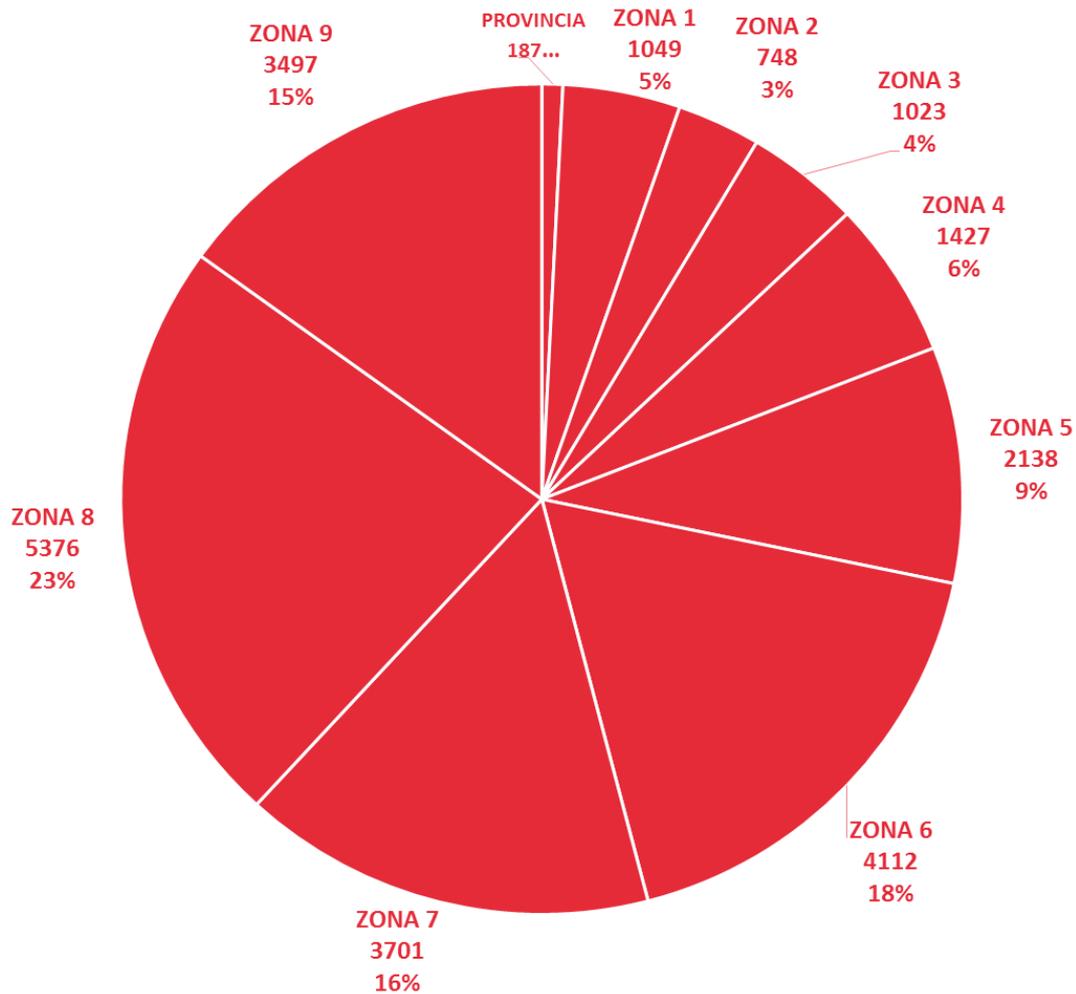
INTERIM DELIVERIES	
STEP 1	CONCLUSIONE ANAGRAFE ALER 2013 E TRASMISSIONE FILE SIRAPER A REGIONE LOMBARDIA RAGGIUNTO
STEP 2	AVANZAMENTO 20% ANAGRAFE 2010 ENTRO 31.12.15 RAGGIUNTO
STEP 3	AVANZAMENTO 50% ANAGRAFE 2010 ENTRO 15.3.16 RAGGIUNTO
STEP 4	AVANZAMENTO 80% ANAGRAFE 2010 ENTRO 31.5.16 RAGGIUNTO
STEP 5	AVANZAMENTO 100% ANAGRAFE 2010 ENTRO 30.6.16
STEP 6	VALIDAZIONE DEL DATO
	totale

ANAGRAFE DEGLI UTENTI – andamento

Tipologia	N° nuclei familiari	%
Censimento completato	17.885,00	78,90%
Diffidati per non essersi presentati	2.723,00	12,01%
In fase di verifica	1.366,00	6,03%
Da convocare	693,00	3,06%
Totale	22.667,00	100,00%

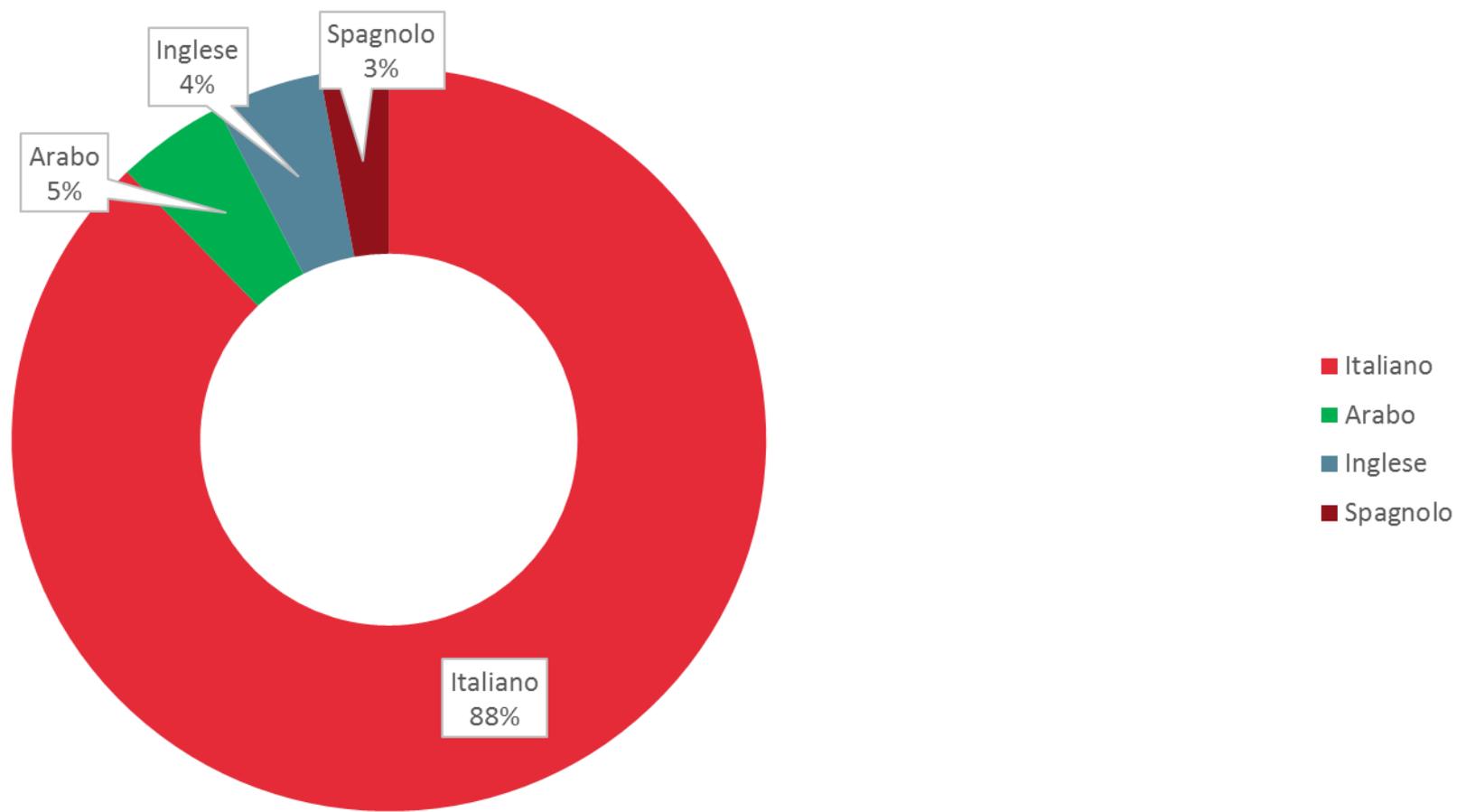


ANAGRAFE DEGLI UTENTI – i carichi suddivisi per zona

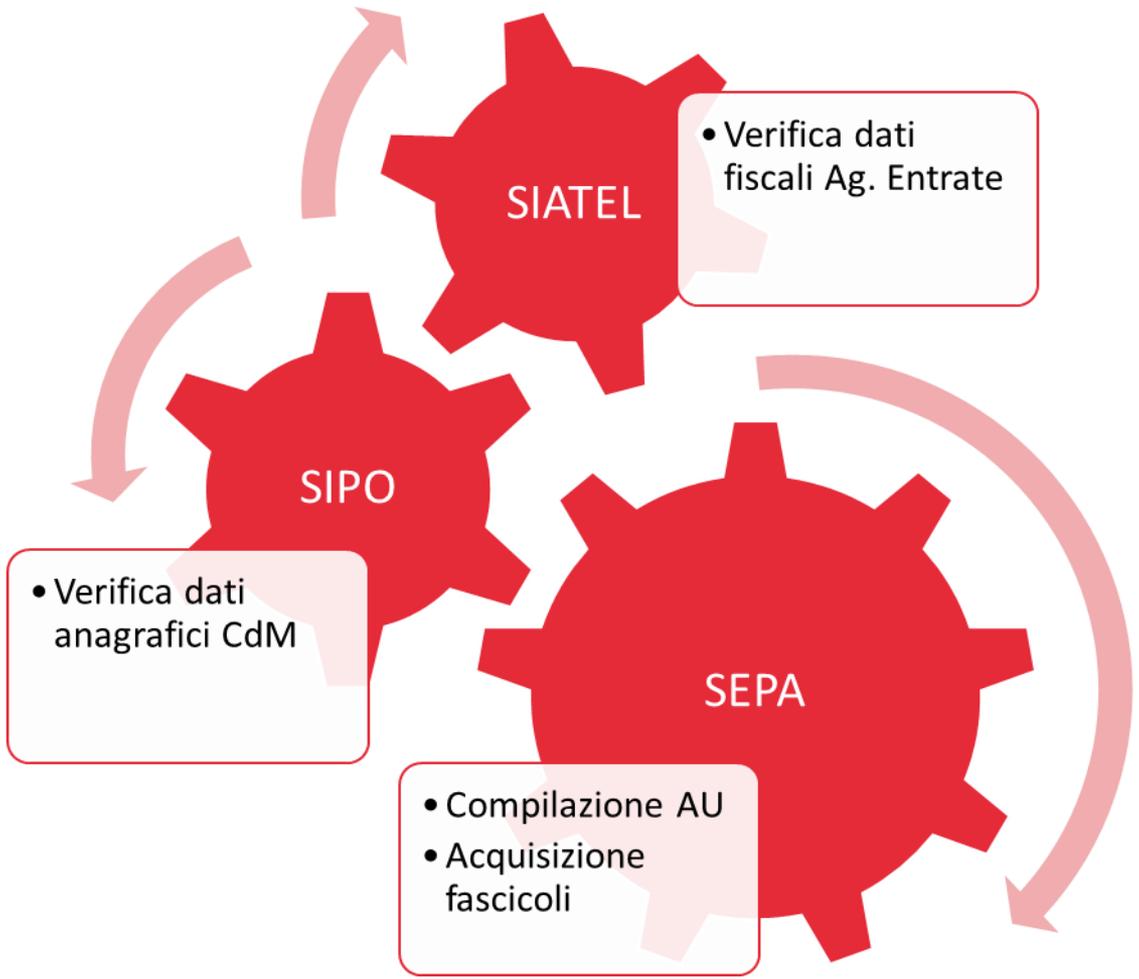




ANAGRAFE DEGLI UTENTI – le lingue



ANAGRAFE DEGLI UTENTI – il processo dei dati





FOCUS - La morosità

ATTIVITA' DI STUDIO DEL FENOMENO – la strategia

Macro analisi della situazione ad oggi

- **Macro segmentazione / clusterizzazione contratti**
- Individuazione **criticità** presenti nel database
- **Analisi di Business Intelligence** rivolta alla **profilazione utente**, eventualmente grazie all'incrocio del database morosità con **database esterni**

Definizione della strategia di recupero della morosità

- Definizione dei **cluster** e degli **utenti prioritari anche considerando la certezza del dato**
- Definizione quantitativa degli **obiettivi primari di recupero**
- Pianificazione della **campagna di recupero** (tempistiche, attori coinvolti, ruoli, responsabilità ecc.)

Attivazione delle iniziative di recupero in logica prioritaria e modulare

- **Analisi di dettaglio dei segmenti e validazione** dettagliata delle posizioni individuate
- Avvio delle **azioni di recupero** nei confronti degli utenti individuati e **monitoraggio dei risultati**

Azioni continue sulla normalizzazione dei dati

Definizione di strumenti di monitoraggio

ATTIVITA' DI STUDIO DEL FENOMENO – le azioni (MM)



Attività	Descrizione
Macro segmentazione / clusterizzazione contratti	<ul style="list-style-type: none"> Sulla base delle segmentazioni realizzate, il database gestito dal Comune è in grado di suddividere i contratti in macro cluster indicativi considerando anche la certezza e significatività dei dati
Individuazione criticità presenti nel database	<ul style="list-style-type: none"> A causa dell'elevato numero di gestori che si sono alternati nell'amministrazione dell'ERP del Comune di Milano e delle differenti logiche gestionali e contabili che li hanno caratterizzati, il database delle morosità in essere presenta ad oggi un alto numero di criticità che gli addetti comunali stanno quotidianamente risolvendo, ma che possono ancora provocare un'alterata visione della reale situazione creditizia Le principali situazioni ancora da risolvere sono: <ul style="list-style-type: none"> Situazione morosità iscritte a ruolo, in particolare quelle che a sistema risultano pagate a causa di errate bonifiche effettuate durante il cambiamento di gestione Morosità "fittizie" legate a richieste di adeguamento tariffario non ancora risolte Morosità generate da errori della gestione dei termini di interruzione Errori di carattere gestionale e contabile (pagamenti non stornati, non registrati ecc.)
Analisi di Business Intelligence rivolta alla profilazione utente	<ul style="list-style-type: none"> Con l'obiettivo di individuare in maniera precisa e celere le utenze in grado di ripianare le morosità in essere, è prevista un'analisi di profilazione delle utenze presenti nel database del Comune di Milano L'azione potrà essere supportata dall'incrocio del database in possesso con le anagrafe messe a disposizione dal Comune di Milano o altri attori che potranno essere coinvolti (Guardia di Finanza, Camera di Commercio di Milano, ecc.) L'analisi di alto livello dei dati evidenzierà quali soggetti / persone giuridiche siano maggiormente aggredibili dall'azione di recupero crediti, dal punto di vista sia dei requisiti economici che della facilità nell'azione

LA STRATEGIA DI RECUPERO – gli obiettivi, le fasi



Attività	Descrizione
Definizione dei cluster e degli utenti prioritari	<ul style="list-style-type: none">• Le attività della fase precedente consentiranno al team di lavoro di evidenziare quei cluster verso i quali le azioni di recupero della morosità risultano più efficaci ed efficienti• Dai cluster prioritari verranno poi selezionati, con le medesime logiche, gli utenti più facilmente aggredibili e le aree di certezza dei dati
Definizione quantitativa degli obiettivi primari di recupero	<ul style="list-style-type: none">• La strategia per risultare efficiente deve definire degli obiettivi primari di recupero in termini di posizioni da gestire, impatti economici e tempistiche
Pianificazione della campagna di recupero	<ul style="list-style-type: none">• La fase di pianificazione della campagna di recupero crediti deve esplicitare:<ul style="list-style-type: none">– Azioni– Attori coinvolti (è già previsto il coinvolgimento dell'Ufficio Gestione del Credito di MM e delle sedì territoriali della BU Casa, le quali sono già oggi autorizzati a fornire agli utenti piani di rientro del debito)– Tempistiche– Ruoli e responsabilità– Strumenti di monitoraggio (Tableau de Bord)



LA STRATEGIA DI RECUPERO – modularità e priorità



Attività	Descrizione
Analisi di dettaglio dei segmenti e validazione delle posizioni individuate	<ul style="list-style-type: none">• Le posizioni individuate come aggredibili andranno validate nel dettaglio attraverso anche il coinvolgimento delle sedi territoriali• In particolare, oltre a evidenziare tutte le componenti utili all'azione di recupero (dati anagrafici, livello di morosità, data di decorrenza ecc.) le posizioni dovranno essere depurate dalle criticità che le caratterizzano (es. mancata registrazione di comunicazioni)
Avvio delle azioni di recupero e monitoraggio dei risultati	<ul style="list-style-type: none">• Gli attori coinvolti avvieranno le azioni di intervento di recupero crediti nei confronti degli utenti individuati nelle modalità e nei tempi stabili nella fase precedente, facendo prevalere una logica di scalabilità delle azioni nei confronti degli utenti più facilmente e più velocemente aggredibili• Le azioni dovranno essere costantemente monitorate e misurate tramite Tableau de Bord, costruito durante le prime due fasi, in grado di controllare il raggiungimento dei risultati perseguiti



LA STRATEGIA DI RECUPERO – il ruolo degli attori MM



ATTIVITA' DI RECUPERO – le macro fasi

Attori coinvolti

**Macro analisi
della situazione
ad oggi**

- MM BU Casa
- Ufficio Gestione del Credito di MM
- Comune di Milano per elaborazione dati e messa a disposizione di informazioni aggiuntive

**Definizione della
strategia di recupero
della morosità**

- MM BU Casa
- Ufficio Gestione del Credito di MM
- Comune di Milano per scelte strategiche

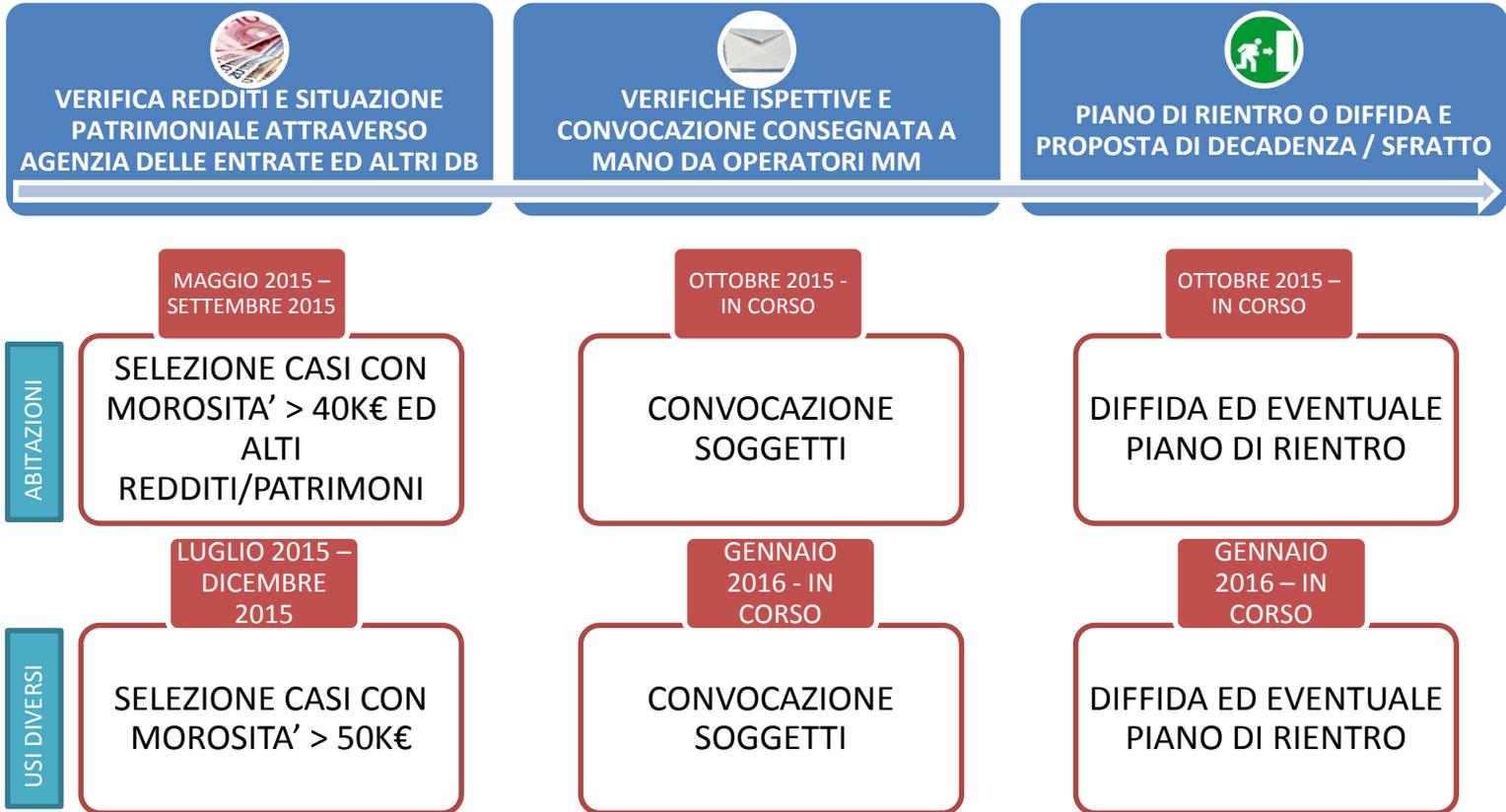
**Attuazione delle
iniziative di recupero
in logica prioritaria e
modulare**

- MM BU Casa
- Ufficio Gestione del Credito di MM
- Sedi territoriali della BU Casa di MM

Ogni fase vedrà coinvolti specifici attori compreso l'azionista per indirizzare le scelte strategiche

ATTIVITA' DI RECUPERO' – la nostra verifica sui 'grandi' morosi

Le prime azioni messe in campo hanno riguardato le morosità di importi maggiori legate a situazioni reddituali e patrimoniali tali da rendere efficace e perseguibile l'azione di recupero





FOCUS - La tutela del patrimonio

ATTIVITÀ DI TUTELA DEL PATRIMONIO – i numeri dell'attività

Fin dal primo giorno di gestione MM ha dato assoluta priorità alla creazione ed al funzionamento di una squadra addetta alla gestione della sicurezza.

L'attività è stata da subito concentrata sull'impedire nuove occupazione e sull'azione di riduzione delle occupazioni non ancora consolidate. I dati salienti dell'azione di tutela:

- **Addetti attività tutela patrimonio 16**
- **Servizio attivo 7/7 gg 24h**
- **Tempi di intervento sempre inferiori ai 30 minuti** dalla chiamata
- **2.630 interventi complessivi** (sgomberi in flagranza, programmati, verifiche, sopralluoghi, attività di presidio del territorio)
- **2.113 alloggi interessati**
- In media **6,6 interventi al giorno**
- In media **187,8 interventi per addetto**
- **98,2% successo del pronto intervento per occupazioni**

ATTIVITÀ DI TUTELA DEL PATRIMONIO – i risultati (al 31.12.2015)

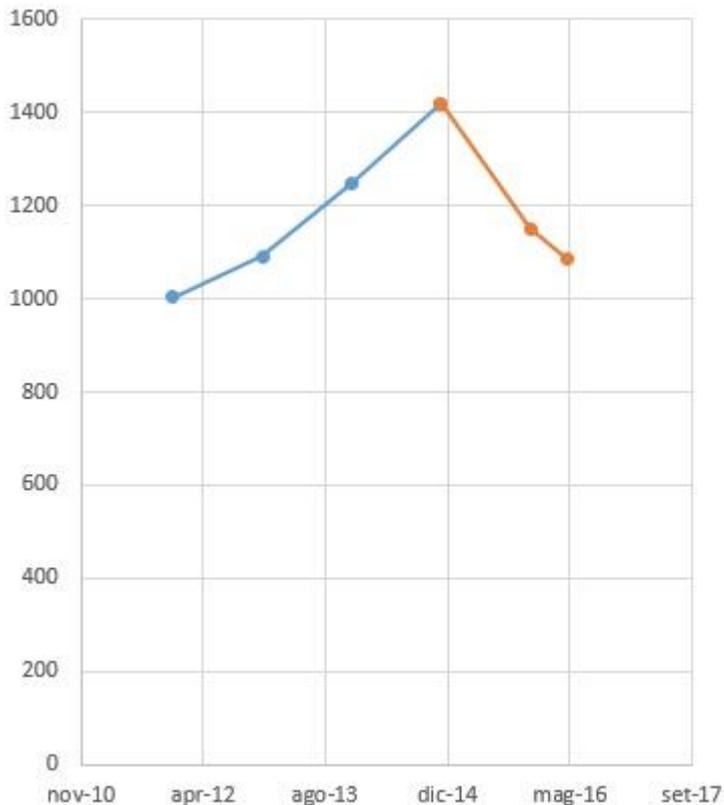
			TOTALE
PRONTO INTERVENTO NUOVE OCCUPAZIONI	ALLOGGI RECUPERATI	SGOMBERO	494
		MESSA IN SICUREZZA DI ALLOGGI VUOTI MA CON TENTATIVO DI OCCUPAZIONE	184
		TOTALE ALLOGGI RECUPERATI	678
	ALLOGGI NON RECUPERATI	FLAGRANZE CHE SI SONO CONSOLIDATE	8
	TOTALE INTERVENTI SU NUOVE OCCUPAZIONI		686
	SUCCESSO DI INTERVENTI SU OCCUPAZIONI (FLAGRANZA)		98,2%
PROGRAMMATI	SGOMBERI PROGRAMMATI		111
	SGOMBERI EFFETTUATI		109*
	* Sono stati effettuati 111 interventi per sgomberi programmati ma recuperati 109 alloggi: 1 ha richiesto 2 interventi e 1 non è stato eseguito.		
TOTALE	TOTALE INTERVENTI		797
	INTERVENTI EFFETTUATI CON SUCCESSO		787

ATTIVITÀ DI TUTELA DEL PATRIMONIO – i risultati (dal 1.1.2016 al 30 apr. 2016)

			TOTALE
PRONTO INTERVENTO NUOVE OCCUPAZIONI	ALLOGGI RECUPERATI	SGOMBERO	136
		MESSA IN SICUREZZA DI ALLOGGI VUOTI MA CON TENTATIVO DI OCCUPAZIONE	22
		TOTALE ALLOGGI RECUPERATI	158
	ALLOGGI NON RECUPERATI	FLAGRANZE CHE SI SONO CONSOLIDATE	7
	TOTALE INTERVENTI SU NUOVE OCCUPAZIONI		165
SUCCESSO DI INTERVENTI SU OCCUPAZIONI (FLAGRANZA)		95,7%	
PROGRAMMATI	SGOMBERI PROGRAMMATI		24
	SGOMBERI EFFETTUATI		23
TOTALE	TOTALE INTERVENTI		189
	INTERVENTI EFFETTUATI CON SUCCESSO		181

ANDAMENTO OCCUPAZIONI – INVERSIONE DI TENDENZA CON MM

Occupazioni abusive



E' possibile affermare che il fenomeno è sotto controllo e non si registrano nuove occupazioni. Inoltre, grazie alla ferma attività di contrasto, il numero di alloggi occupati abusivamente è in diminuzione segnato un netta inversione di tendenza rispetto agli anni precedenti.

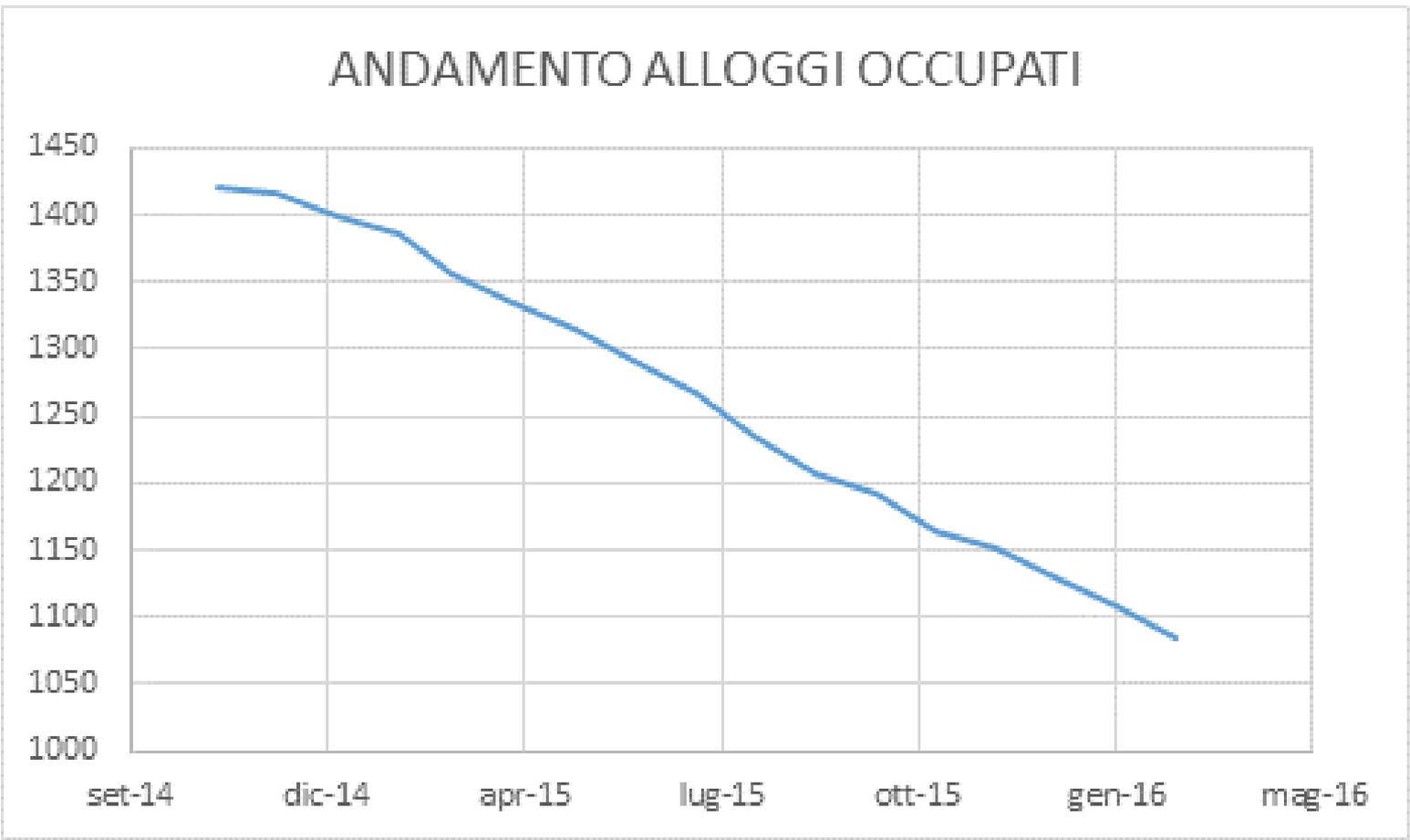
—●— GESTIONE PRECEDENTE
—●— MM

ANNO	GESTIONE PRECEDENTE	ANNO	MM	TOTALE
dic-11	1003	dic-11		1003
dic-12	1091	dic-12		1091
dic-13	1249	dic-13		1249
dic-14	1420	dic-14	1420	1420
dic-15		dic-15	1151	1151
mag-16		mag-16	1085	1085



NUOVE OCCUPAZIONI

ANDAMENTO ALLOGGI OCCUPATI



ATTIVITÀ DI TUTELA DEL PATRIMONIO – la strategia

MM favorisce:

- **il ripristino dei custodi mancanti in accordo con il Comune stesso e gli inquilini**



MM assicura:

- **L'avviamento di un programma di ripristino e manutenzione dei sistemi ordinari di chiusura e tutela dei quartieri** quali recinzioni, cancelli, portoni etc..
- La **realizzazione di servizi di vigilanza diurna e notturna** nei quartieri e nelle ore nelle quali è maggiore il rischio di occupazione abusiva negli alloggi
- La **sperimentazione di sistemi di video sorveglianza** delle situazioni maggiormente a rischio
- **L'attivazione di un gruppo di ispettori operativi sul territorio per interventi di tutela del patrimonio** che agiranno a turnazione diurna e reperibilità con particolare attenzione alle fasce orarie maggiormente a rischio.



ATTIVITÀ DI TUTELA DEL PATRIMONIO – i risultati

Potenziamento dell'attività degli ispettori e operatori sociali

Azioni previste a Piano

Stato di Avanzamento MM

MM assicurerà:

- **L'individuazione degli obiettivi sensibili** dove operare già nel breve periodo per ripristinare la legalità con interventi mirati
- L'avviamento di un **Piano per individuare cantine cosiddette «res nullius»** con lo scopo di effettuare una «bonifica» e consegnarle formalmente agli affittuari regolari



Attività in corso

Modalità di assegnazione degli alloggi

Azioni previste a Piano

Stato di Avanzamento MM

Al fine di accelerare il processo di riassegnazione MM:

- Si impegna ad **adottare procedure rapide per le nuove assegnazioni**



ATTIVITÀ DI TUTELA DEL PATRIMONIO – i risultati

Modalità di assegnazione degli alloggi

Azioni previste a Piano

Stato di Avanzamento MM

Al fine di accelerare il processo di riassegnazione MM:

- Si impegna, **per i casi di alloggi che richiedono lavori minimi di ristrutturazione, a concludere gli interventi di manutenzione e/o adeguamento a norme di sicurezza entro 30 gg dallo sgombero e, contestualmente, ad individuare il nucleo familiare a cui assegnare l'alloggio**
- Si impegna ad adottare una **restrizione dei parametri di abbinamento**
- Si impegna a dare **ampliamento alla sperimentazione** (messa a disposizione di 50 alloggi e elenco di 150 assegnatari disponibili), già operata dal Comune, **delle assegnazioni degli alloggi sfitti nello stato di fatto**



Attività in corso

ATTIVITÀ DI TUTELA DEL PATRIMONIO – i risultati

Messa in sicurezza degli alloggi

Azioni previste a Piano

Stato di Avanzamento MM

MM assicura le seguenti attività:

- **Gli alloggi liberati dopo le azioni di sgombero verranno messi in sicurezza** con porte blindate e/o sistemi antintrusione allo scopo di impedire una seconda occupazione
- **Sperimentazione di un accordo quadro con ditte specializzate per l'immediata cantierizzazione dell'alloggio liberato mediante la realizzazione di opere di manutenzione ordinaria e straordinaria.**





FOCUS – Le autogestioni

AUTOGESTIONI NEL PATRIMONIO GESTITO DA MM

Il patrimonio è costituito anche da Unità Immobiliari site in condomini misti (stabili non di proprietà 100% Comune di Milano, dove è presente un amministratore di condominio). La funzione di MM spa è quella di rappresentare, nelle assemblee di condominio, il Comune di Milano in quanto proprietario di singolo unità immobiliari. Il numero totali di alloggi in condominio è di 4604 suddiviso in 147 condomini oltre a 22 supercondomini e 15 centrali termiche. Sono presenti, inoltre, nell'ambito del patrimonio le **seguenti autogestioni**.

DENOMINAZIONE E INDIRIZZO	CT	PULIZIE	VERDE	MO	NUMERO ALLOGGI
VIA BARZONI 11 MILANO	X	X	X		60
VIA DON PRIMO MAZZOLARI 48 MILANO	X	X	X	X	228
VIA GANDINO 10/12 MILANO	X	X	X	X	138
VIA SEBENICO 1/3/5 MILANO	X	X			90
VIA VOLTURNO 26/28/30/32 MILANO	X	X			132
VIA VAL BAVONA 2	X	X	X	X	210
VIA SAN ROMANELLO 34		X	X		170
VIA SANTI 6/8		X	X		278
VIA SAINT BON 6		X	X		304
VIA MARTINELLI 48		X			70
VIA MAR NERO 6/8	X	X	X	X	448
VIA GIROLA 2		X	X		35
LARGO BOCCIONI 10	X	X	X	X	320
VIA COGNE 4	X	X	X		150
VIA DELLA FERRERA 3		X			15
VIA DEL TAMIGI 7	X	X	X		139
VIA FLEMING 6		X	X		211
VIA FORZE ARMATE 181		X	X	X	56
VIA NIKOLAJEVKA 1/3/5	X	X	X	X	528
VIA CADORNA 25 PADERNO DUGNANO		X			33



AUTOGESTIONI NEL PATRIMONIO GESTITO DA MM

In particolare le autogestioni costituiscono una massa pari a circa il 12% delle unità immobiliari gestite da MM.

Numero di alloggi	3.615	12,5%
Importo servizi gestiti	€ 4.667.425	12,3%

IMPORTO DELLE SPESE RIPARTITE AGLI INQUILINI

A titolo di informazione statistica è interessante notare come gli Oneri Accessori (ovvero le Spese Condominiali) siano più alte negli edifici in autogestioni che non negli edifici a gestione diretta MM. Questo è in buona parte dovuto ad una maggior ampiezza e qualità dell'ambito dei servizi forniti in autogestione ed, in parte minore, dovuto alla minor forza contrattuale che le autogestioni possono esprimere.

Importi medi mensili per ogni UI in €

	Autogestione	No Autogestione
Servizi	66	46
	Autogestione	No Autogestione
CT Gasolio	117	94
CT Metano	71	56

Gli importi dei servizi e CT gestiti dalle autogestioni sono più alti ma a fronte di maggior qualità, completezza e controllo

ANALISI DELLA SITUAZIONE

L'attività relativa alle autogestioni ha permesso di realizzare un'analisi accurata delle criticità ed opportunità che riguardano questa particolare forma di gestione.

Punti di forza Monitoraggio e controllo Qualità dei lavori e servizi	Punti di debolezza Convenienza economica Morosità
Opportunità Coinvolgimento degli inquilini Riduzione della morosità	Pericoli Capacità di gestione dei contratti Responsabilità dirette penali e civili

PROPOSTA DI REVISIONE DELLE CONVENZIONI IN ESSERE FRA MM E LE AUTOGESTIONI

1) Istituzione albo ditte certificate presso MM a cui devono attingere le autogestioni per scegliere il loro fornitore;

2) Supporto tecnico di MM per la stesura dei capitoli di spesa sulla base del quale determinare il budget di spesa annuale dell'autogestione

3) istituzione della firma congiunta con il gestore MM sul c/c in merito all'effettuazione pagamenti

4) istituzione della soglia morosità del 20-30% per le nuove costituzioni, e per le esistenti entro 3-5anni dall'entrata in vigore;

5) Esclusione del diritto di voto del gestore nella nomina degli organi dell'autogestione



FOCUS – Gestione calore

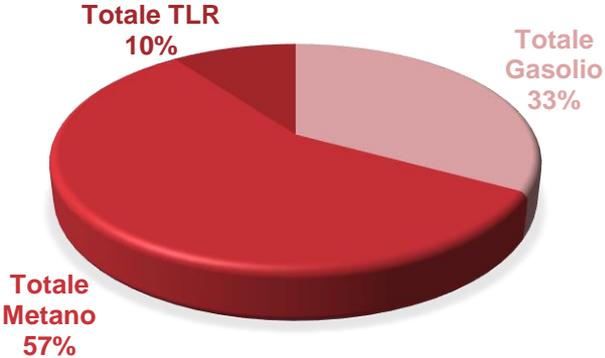
SITUAZIONE IMPIANTI AL 1° DICEMBRE 2014

n. CT	%	Combustibile	KW installati	%
47	37	Totale Gasolio	40.738,7	33
64	51	Totale Metano	70.152,1	57
15	12	Totale TLR	12.308,0	10
126	100	Totale	123.198,8	100

NUMERO E TIPOLOGIA DI CENTRALI

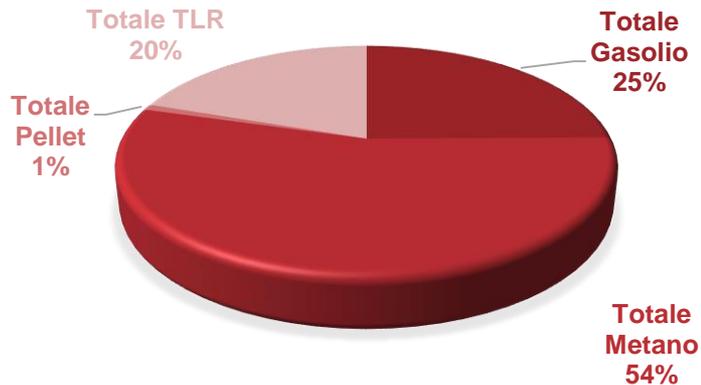
Alla data di presa in consegna degli impianti termici si evidenziava questa situazione:

- Presenza di una percentuale elevata di impianti a gasolio, sia in termini di numero, sia in termini di kW installati;
- Presenza di una quota parte di impianti allacciati alla rete TLR;
- Presenza massiva di impianti a metano, sia in termini di numero, sia in termini di kW installati;



SITUAZIONE IMPIANTI **AL 31.12.2015**

n. CT	%	Combustibile	KW installati	%
39	31	Totale Gasolio	30.590,7	25
62	49	Totale Metano	67.312,1	54
1	1	Totale Pellet	1.000,0	1
24	19	Totale TLR	24.296,0	20
126	100	Totale	123.198,8	100



AZIONI INTRAPRESE DA MM CASA

- Stipula di una convenzione decennale con A2A per l'allacciamento di n. 7 centrali a gasolio e n. 2 a metano al sistema di teleriscaldamento.
- Sostituzione di un generatore a gasolio con una caldaia alimentata a pellet.
- Incremento percentuale delle centrali alimentate a TLR - che sono di fatto raddoppiate - passando dal 10% al 19% del totale.

SITUAZIONE IMPIANTI – la nostra proposta di intervento

Sulla base delle risultanze provenienti dalla gestione attuale MM Casa ha condotto una serie di valutazioni mirate ad individuare i possibili filoni di intervento per la valorizzazione ed il conseguente efficientamento del patrimonio impiantistico.

AMBITI DI INTERVENTO:



CONTRATTUALE

- POLITICHE DI APPALTO E DI GESTIONE DI CONTRATTI E FORNITORI



TECNICO

- EVOLUZIONE VERSO SISTEMI IMPIANTISTICI OIL-FREE



STRATEGICO

- PIANIFICAZIONE ED ESECUZIONE DI INTERVENTI INTEGRATI DI RIQUALIFICAZIONE ENERGETICA

SITUAZIONE IMPIANTI – politiche di appalto

AMBITI PRINCIPALI DI INTERVENTO

Per quanto attiene alle politiche di appalto e di gestione dei fornitori, le valutazioni condotte hanno portato all'individuazione di due filoni principali di intervento, che risultano fra loro interconnessi.

- Accesso al mercato libero
- Possibili economie di scala (attraverso MM SpA / Servizio Idrico Integrato).
- Utilizzo piattaforma CONSIP

**RIDUZIONE DEI COSTI
DI FORNITURA DEL
COMBUSTIBILE**

- Separazione dei contratti di fornitura e conduzione / gestione al fine di dare più valore all'attività di conduzione
- Introduzione di sistemi efficaci di controllo e monitoraggio degli appaltatori

**VALORIZZAZIONE
TECNICA DEL SERVIZIO
DI CONDUZIONE**



SITUAZIONE IMPIANTI – politiche di appalto

RIDUZIONE DEI COSTI DI FORNITURA DEL COMBUSTIBILE

Per quanto attiene la riduzione dei costi di fornitura del combustibile, le valutazioni sono state condotte con riferimento al solo gas metano ed utilizzando i prezzi unitari provenienti dalla media dei contratti attualmente in essere con i fornitori:

SCENARIO ATTUALE IVA INCLUSA

DATI DI INPUT

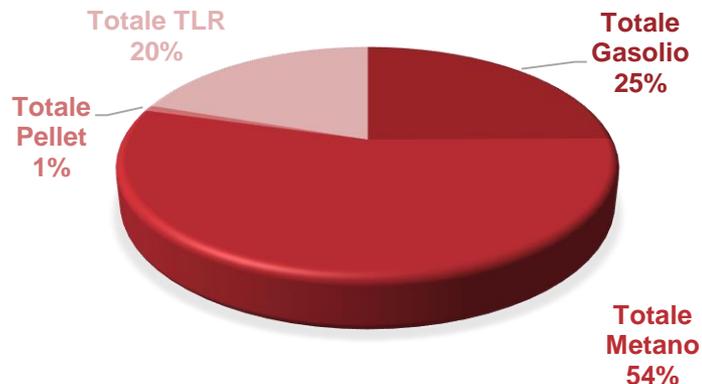
kW installati totali per le sole centrali a metano		70.000
MWh consumati 2014-2015 dalle sole centrali a metano		60.000
smc consumati 2014-2015		7.000.000
Prezzo unitario medio fornitura gas metano e conduzione centrali (€/MWh)	€	90,87
Ipotesi di costo per la conduzione delle sole centrali a metano (11 €/kW)	€	770.000,00

ESITO DELLA VALUTAZIONE

Importo complessivo fornitura gas metano e conduzione centrali (€)	€	5.451.936,00
Stima importo di sola fornitura gas metano con contratto attuale al netto della conduzione	€	4.681.936,00
Prezzo unitario fornitura gas metano su libero mercato (€/smc)	€	0,63
Importo complessivo fornitura metano su libero mercato (euro)	€	4.440.800,00
RISPARMIO ATTESO	€	241.136,00

SITUAZIONE IMPIANTI – verso impianti oil free

n. CT	%	Combustibile	KW installati	%
39	31	Totale Gasolio	30.590,7	25
62	49	Totale Metano	67.312,1	54
1	1	Totale Pellet	1.000,0	1
24	19	Totale TLR	24.296,0	20
126	100	Totale	123.198,8	100



COMPOSIZIONE DEL PARCO IMPIANTI:

- Oltre la metà dei generatori è alimentato a gas metano;
- A seguito degli interventi curati da MM Casa e della stipula della Convenzione con a2a circa il 20% del parco impianti è oggi allacciato al TLR;
- Una consistente porzione del parco impianti, pari a circa un quarto del totale, è ancora alimentata a gasolio

SITUAZIONE IMPIANTI – verso impianti oil free

PERCHÉ INTERVENIRE?



Le emissioni causate dagli impianti di riscaldamento degli edifici sono responsabili di oltre il 40% del totale delle emissioni. Il rinnovo del parco impiantistico comporterebbe un incremento del valore complessivo del patrimonio edilizio.

DA DOVE COMINCIARE?



Gli impianti a gasolio, oltre ad essere i più datati, nonché responsabili della maggioranza delle emissioni, sono un costo ormai insostenibile, in quanto pari ad oltre il doppio di quello delle centrali a metano.

Con Deliberazione della Giunta Comunale n. 135/2014 sono state approvate le linee di indirizzo per l'avvio dell'elaborazione del Piano di Azione per l'Energia Sostenibile (PAES), che l'Amministrazione Comunale si è impegnata a predisporre nell'ambito dell'iniziativa della Commissione Europea denominata **Covenant of Mayors (Patto dei Sindaci)**.

L'obiettivo del PAES è la riduzione delle emissioni di anidride carbonica di almeno il 20% al 2020, rispetto all'anno di riferimento 2005.

Il PAES, per raggiungere tale obiettivo, agisce su 5 grandi temi di cui il primo tratta *“la riqualificazione energetica, la riduzione dei consumi elettrici e delle emissioni nelle costruzioni del patrimonio pubblico ed in quelle del patrimonio residenziale privato, individuando misure regolamentari, incentivanti e di formazione della cittadinanza”*.

SITUAZIONE IMPIANTI – verso impianti oil free

CONVERSIONE DELLE CENTRALI TERMICHE A GASOLIO

Obiettivo primario è pertanto quello di procedere quanto prima con la sostituzione dei generatori alimentati a gasolio.

COSTI ATTUALI DI CONDUZIONE E GESTIONE DELLE CENTRALI TERMICHE A GASOLIO

MWh consumati (dati 2014 - 2015)	32.162,20 MWh
Importo unitario	161,09 €/MWh
Importo complessivo (IVA inclusa)	€ 5.180.970,20

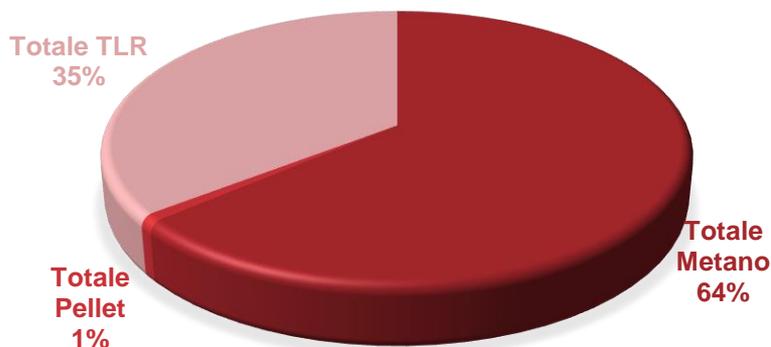


COSTO DI CONDUZIONE E GESTIONE DELLE STESSE CENTRALI CONVERTITE A METANO

MWh consumati (dati 2014 - 2015)	32.162,20 MWh
Importo unitario	90,87 €/MWh
Importo complessivo (IVA inclusa)	€ 2.922.437,60

RISPARMIO ATTESO	€ 2.258.532,60 (IVA inclusa)
-------------------------	-------------------------------------

SITUAZIONE IMPIANTI – riqualificazione energetica



DATI DI INPUT:

- Eliminazione completa delle centrali alimentate a gasolio;
- Effettuazione diagnosi energetiche sul patrimonio edilizio, al fine di valutare le possibili e migliori strategie di intervento.



RICERCA DI CANALI DI FINANZIAMENTO

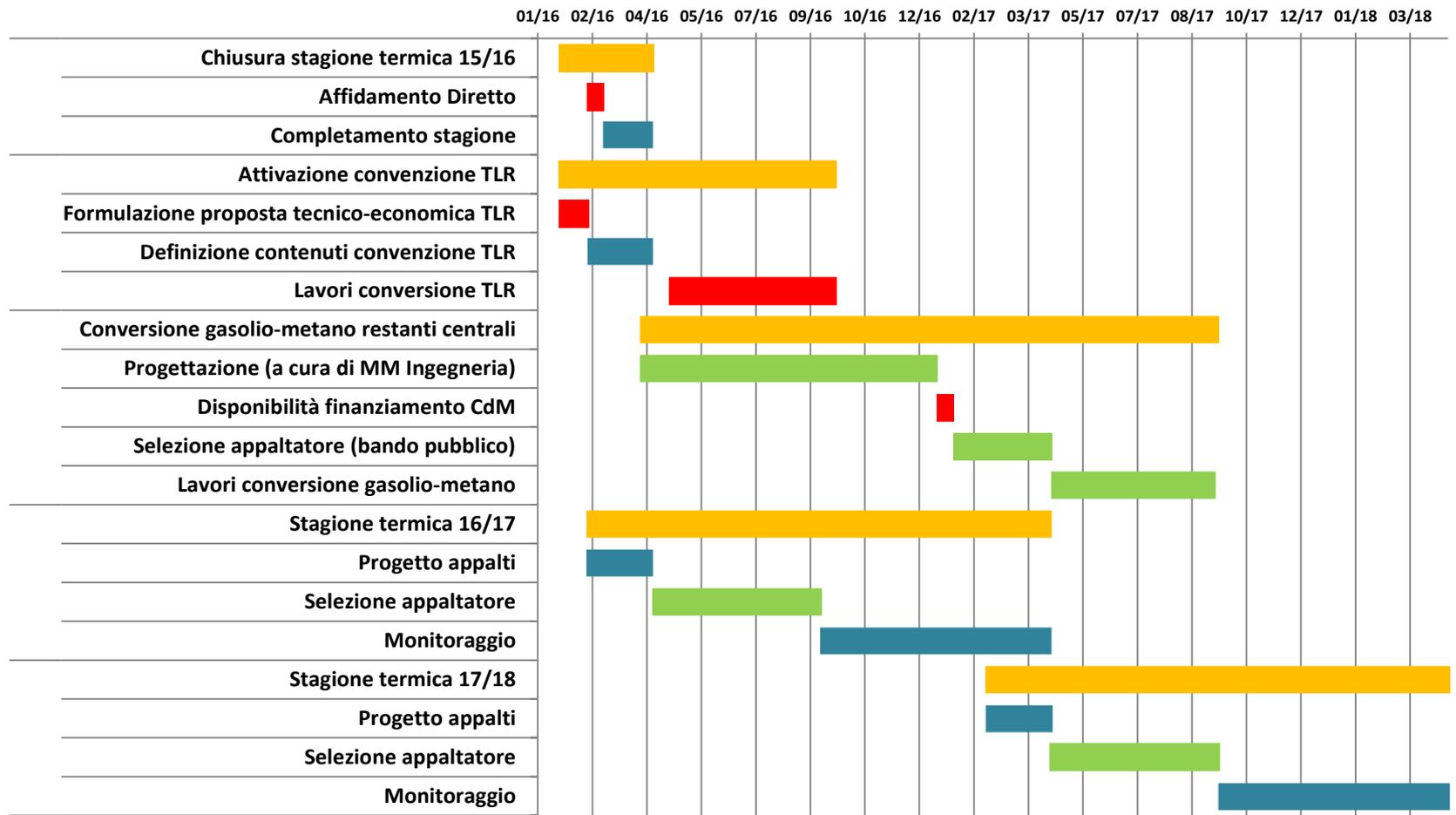
(Comune di Milano, fondi regionali, fondi europei, finanza di progetto, ...)

PIANIFICAZIONE, PROGETTAZIONE ED ESECUZIONE DI INTERVENTI INTEGRATI DI RIQUALIFICAZIONE ENERGETICA DI EDIFICI, COMPLESSI, QUARTIERI, COMPRESIVI DI:

- Efficientamento globale dei sistemi di involucro degli edifici;
- Implementazione globale dei sistemi edificio-impianto;
- Utilizzo di energie rinnovabili, anche su ampia scala.



SITUAZIONE IMPIANTI – timing





FOCUS - L'innovazione nella gestione



UN PORTALE UNICO PER L'UTENTE

Servizi ERP Comune di Milano
 Edilizia Residenziale Pubblica

02.884.64410
CALL CENTER




HOME NEWS CONTATTACI COMUNE DI MILANO

AREA PRIVATA di **Mario Rossi** [Modifica profilo utente](#) | [Esci](#)

Menu Utente

- Lorem ipsum dolor
- Aenean commodo ligula
- Aenean massa
- Cum sociis natoque penatibus
- Donec quam felis
- Nulla consequat massa
- Donec pede justo
- In enim justo

Ticket Aperti

Nome Ticket	Data	Stato
Ebiam sit amet orci eget eros faucibus tincidunt	eLuro/2009	In attesa
Nullam occumsan lorem in dui	eLuro/2009	Risolto

Documenti

- Lorem ipsum dolor [PDF](#)
- Aenean commodo ligula [PDF](#)
- Aenean massa [PDF](#)
- Cum sociis natoque penatibus
- Donec quam felis
- Nulla consequat massa
- Donec pede justo

News

Ebiam sit amet orci eget eros faucibus tincidunt.
 Duis faucibus magna malesuada. Sed euismod magna. Praesent dapibus, neque id cursus malesuada, ipsum gravis magna in libero. Fusce eu pulvinar ante. Vestibulum ante ipsum primis in faucibus orci luctus et ultrices sagittis congue.

Ebiam sit amet orci eget eros faucibus tincidunt.
 Duis faucibus magna malesuada. Sed euismod magna. Praesent dapibus, neque id cursus malesuada, ipsum gravis magna in libero. Fusce eu pulvinar ante. Vestibulum ante ipsum primis in faucibus orci luctus et ultrices sagittis congue.

[Servizi Online](#) | [Compilazione Online](#) | [Bandi Avvisi Modulistica](#) | [News](#)

© Copyright 2009 Metropolitana Milanese

PROGETTI PON

Programma Operativo Nazionale "Città Metropolitane 2014-2020"

Agenda urbana nazionale e Sviluppo urbano sostenibile
Accordo di Partenariato della programmazione 2014-2020
Fondi SIE, FESR, e FSE.



Misura 1.1

Realizzazione di una specifica **piattaforma tecnologica** per consentire ai residenti trasparenza, consapevolezza, controllo sulla gestione delle utenze e monitoraggio dello stato degli interventi richiesti: agli erogatori del servizio consentirà una nuova modalità di gestione dei flussi e della tempistica degli interventi (building manager). In questo contesto si lavorerà sulla interoperabilità della piattaforma tecnologica con il Sistema informativo comunale dell'anagrafe degli assegnatari, che sarà così migliorato anche nell'ottica del contrasto alle frodi.

Misura 1.3

Strutturazione e potenziamento di **forme di partecipazione degli inquilini** delle case di edilizia residenziale pubblica (**comitati inquilini**) che siano realmente rappresentative, riconosciute dai gestori e dotate di poteri e strumenti di controllo resi efficaci **dall'accesso informatico** alla piattaforma gestionale e dalla messa a loro disposizione di spazi comunali, hardware e software dedicati. In questo ambito saranno attivate azioni di alfabetizzazione e inclusione digitale rivolte ai residenti per l'acquisizione di competenze e per il loro effettivo utilizzo.



FOCUS – il ruolo sociale

EVENTI - animazione sociale, relazioni con il territorio

PIANO CITY MILANO – 5 eventi

MARATONA MANZONI – evento itinerante

LA MILANESIANA (2015-2016) – 6 eventi nei quartieri popolari

STREET ART Quarto Oggiaro

In collaborazione con il *Comune di Milano*

- Realizzazione Murales in via Satta, 9 e via Lopez, 4 – 23/05 e 11/06
- **Mostra CHAINED**, presso le ex officine comunali, via Amari, 18 – dal 30/06 al 31/07

CLEANING DAY – #BellaMilano – 10 location, oltre 90 volontari

FESTE DEL VICINATO – 11 eventi

SCENDI C'E' IL CINEMA

In collaborazione con il *Servizio Custodi Sociali*

INCONTRI – nei cortili delle case popolari in collaborazione con la Fondazione Gaber (J-AX, Gioele Dix, ecc)

LA CITTA' CHE SALE – Spettacoli, animazione per bambini, concerti su misura, social music

POP FACTOR – Talent show dedicato alle band musicali delle case popolari

GHESEM – rivista dedicata alla gestione del patrimonio pubblico



FOCUS – monitoraggio sentiment

GESTIRE RESPONSABILMENTE – l'opinione, il gradimento, la valutazione

Verrà predisposto un **cruscotto analitico** (integrato o dialogante con l'anagrafe utenti), accessibile on line, che garantirà:

- Sedimentazione e sistematizzazione degli indicatori di soddisfazione/performance (ricavati dalle indagini campionarie).
- Sharing (differenziato per account), con consultazione sintetica e analitica degli indicatori e delle relative serie storiche.
- Identificazione di correlazioni con indicatori oggettivi (es. caratteristiche abitative, gestionali, relazione con MM...).
- Produzione di report operativi (es. elenco civici/inquilini per cui si registrano specifiche criticità...).

GESTIRE RESPONSABILMENTE – struttura degli indicatori

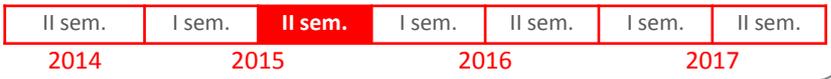
Fattore	Indicatore	Scala/ modalità
Qualità del servizio abitativo	Qualità dell'alloggio	Voto medio 1-10
	Adeguatezza al nucleo familiare	Voto medio 1-10
	Accessibilità	Voto medio 1-10
Qualità degli spazi comuni	Giudizio di qualità	Voto medio 1-10
	Utilizzabilità	Voto medio 1-10
	Livello di igiene	Voto medio 1-10
	Grado di manutenzione	Voto medio 1-10
Qualità del clima e delle relazioni interne	Rapporti di vicinato	Voto medio 1-10
	Grado di sicurezza del caseggiato	Voto medio 1-10
	(Conoscenza della) Presenza del custode	% Sì
	(se presente) Valutazione operato del custode	% M/ABB sodd.
	(se assente) Desiderabilità di un custode	% M/ABB utile
	(Conoscenza della) Presenza di videosorveglianza	% Sì
	(se presente) Gradimento videosorveglianza	% M/ABB utile
(se assente) Desiderabilità videosorveglianza	% M/ABB favorevole	
Qualità degli interventi manutentivi	Tempestività pronto intervento	% M/ABB tempestiva
	Valutazione degli interventi realizzati	Voto medio 1-10
Il gestore	Conoscenza spontanea di MM (quale gestore)	% Sì
	Conoscenza stimolata di MM (quale gestore)	% Sì
	Giudizio sulla gestione	Voto medio 1-10
Qualità dell'informazione, della trasparenza e delle relazioni con MM	Qualità informazione (Circolari/comunicati)	Voto medio 1-10
	Correttezza bollettazione	Voto medio 1-10
	Puntualità bollettazione	Voto medio 1-10
	Servizio call center	Voto medio 1-10
	Sedi territoriali	Voto medio 1-10
Qualità complessiva	Giudizio overall	Voto medio 1-10
	Comparazione con anni precedenti	% meglio



GESTIRE RESPONSABILMENTE – ipotesi di cruscotto



Time bar



User: Admin
Logout

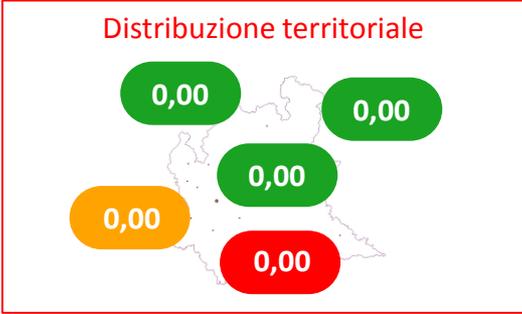
Indicatori

- SINTESI
- Contesto urbano
- Servizio abitativo
- Spazi comuni**
- Clima e relazioni interne
- Interventi manutentivi
- Gestore
- Informazione, trasparenza, relazioni
- Qualità complessiva

Filtri

Tutti i casi
[Definisci](#)

Qualità degli spazi comuni





La Tua casa

NUMERO VERDE GRATUITO GIORNO E NOTTE

Numero Verde **800 013 191**
in funzione a partire dal 1° dicembre

The advertisement features a close-up of a brass door handle with a key inserted. The key has a black tag shaped like a house, with the 'MM Casa' logo on it. The background is a blurred indoor setting.

Grazie