



Comune di
Milano



LA TUA CASA

Informazioni utili per gli inquilini
di un alloggio di proprietà
del Comune di Milano

INDICE

1. IL GIORNO DEL CONTRATTO	3
2. COME PAGARE IL CANONE E LE SPESE DELL' ALLOGGIO	5
3. CHE COSA/COME FARE SE	7
4. ANAGRAFE DELL'UTENZA	11
5. LA MANUTENZIONE	13
6. ALLACCIAMENTO UTENZE LUCE E GAS	15
7. UN DECALOGO PER LA CONVIVENZA CIVILE	17
8. IL CUSTODE	19
9. LE SEDI E CONTATTI	21



1. IL GIORNO DEL CONTRATTO

Dopo aver accettato l'alloggio e aver versato a titolo di deposito cauzionale una somma pari a 3 mensilità del canone, l'inquilino sarà convocato presso la sede MM di competenza per la stipula del contratto.

Durante la sottoscrizione del contratto, l'operatore MM fornirà tutte le informazioni utili all'inquilino e consegnerà:

1. **chiavi** dell'appartamento e verbale di presa in custodia;
2. **dichiarazioni di conformità** dell'impianto elettrico e (se presente) dell'impianto gas;
3. **istruzioni dettagliate** sull'utilizzo dell'alloggio (disposizioni dell'inquilino, regolamento condominiale, modulo Tari ecc).

In quest'occasione, sarà possibile ricevere chiarimenti e chiedere informazioni all'operatore di MM.

PRIMI COMPITI DELL'INQUILINO

RESIDENZA

Entro 30 giorni dalla sottoscrizione del contratto, è necessario fare richiesta di spostamento di residenza presso l'indirizzo dell'alloggio assegnato. La richiesta può essere effettuata online sul sito del Comune di Milano o fissando un appuntamento al numero 02.02.02.

UTENZE

È necessario provvedere in proprio all'allacciamento delle utenze elettriche, del gas e, se necessario, occorre provvedere all'installazione di uno scaldacqua elettrico (vedi pag. 15).

TARI

È necessario compilare il modulo consegnato in fase di stipula e trasmetterlo secondo le modalità specificate sullo stesso.

TRASLOCO

Occorre attenersi al regolamento condominiale e avere la più ampia cura dell'alloggio e degli spazi comuni.

2. COME PAGARE IL CANONE E LE SPESE DELL' ALLOGGIO

Ogni due mesi, MM trasmette agli inquilini la bolletta ordinaria tramite bollettini pagoPA, con scadenza mensile.

Ogni bolletta è composta da:

- **canone di locazione**, determinato dalle caratteristiche dell'unità abitativa e dalla condizione socio-economica-patrimoniale del nucleo familiare;
- **oneri accessori**, importo relativo alle spese condominiali, preventivato annualmente sulla base dei costi degli anni precedenti. In caso di edifici gestiti da un amministratore di condominio, tali spese potrebbero essere richieste con bollettini separati.

È possibile attivare la domiciliazione bancaria direttamente sul proprio conto corrente e **beneficiare di uno sconto una tantum**.

Che cosa fare in caso di mancato pagamento dei bollettini

È possibile richiedere la rateizzazione dell'importo totale arretrato, che si andrà a sommare al canone ordinario.

Per maggiori informazioni  **800 013 191**

ISCRIVITI ALLA NEWSLETTER, per essere sempre aggiornato sui nuovi servizi, scadenze e iniziative. Non perderti la mail del primo lunedì del mese!

Inquadra il **QR code**



3. CHE COSA / COME FARE SE...

A. Che cosa fare se varia il nucleo familiare

Eventuali modifiche al nucleo familiare devono essere comunicate tempestivamente a MM. L'azienda si impegna a supportare l'inquilino indirizzandolo verso l'utilizzo dell'istanza corretta (ampliamento, coabitazione, ospitalità ecc) e a fornire riscontro circa l'accettazione o il rifiuto della richiesta.

- **Ampliamento:** ammesso in caso di nascita, matrimonio, unioni civili, unione more uxorio, ascendenti/discendenti di primo grado.

- **Coabitazione:** ammesso per persone legate da vincoli di parentela che vogliono assistere un componente familiare con disabilità pari o superiore al 66 per cento o con grave handicap oppure persone terze che prestano regolare attività lavorativa di assistenza a un componente del nucleo familiare.

- **Ospitalità:** ammessa a persone terze per un periodo massimo di sei mesi o per un periodo massimo di dodici mesi per gli ascendenti e discendenti di primo grado. Rinnovabile, su richiesta, per ulteriori 6 mesi.

B. Che cosa fare se varia il reddito del nucleo familiare

Se il reddito del nucleo familiare varia rispetto a quanto registrato nell'anagrafe utenza (vedi pag. 11), l'assegnatario dovrà comunicarlo a MM presentando la documentazione richiesta.

C. Come e perché volturare l'intestazione del contratto

Il cambiamento dell'intestazione solitamente può avvenire per questi motivi:

- decesso intestatario;
- trasferimento intestatario;
- separazione / scioglimento del matrimonio.

In tutti questi casi è compito del nucleo familiare comunicare a MM i cambiamenti e presentare istanza di subentro.

La richiesta verrà trasmessa da MM al Comune di Milano, il quale valuterà l'istanza e accerterà la sussistenza delle condizioni previste dal regolamento regionale in vigore.

Le istanze di anagrafe utenza, ampliamento, coabitazione, ospitalità, revisione canone e subentro possono essere presentate digitalmente attraverso l'area riservata del Portale dell'Inquilino, via e-mail all'indirizzo della sede territoriale di competenza, oppure recandosi agli sportelli, previo appuntamento da fissare chiamando il numero verde.

D. Come presentare domanda di cambio alloggio e dove consultare la lista d'attesa

La richiesta di cambio alloggio può essere presentata dagli assegnatari di alloggi SAP e SAS, purché siano in possesso dei requisiti previsti dal regolamento in vigore e siano decorsi almeno dodici mesi dalla data di assegnazione.

La procedura inizia contattando il numero verde 800 013 191, che fisserà un appuntamento telefonico con l'ufficio competente.

Durante l'appuntamento, l'inquilino sarà assistito nella compilazione e presentazione della richiesta, che potrà avvenire tramite e-mail oppure recandosi presso gli sportelli.

A seguito dell'accoglimento della richiesta di cambio alloggio, il nucleo richiedente viene inserito in lista d'attesa, che viene aggiornata con cadenza mensile e consultabile online sul Portale dell'inquilino (casa.mmspaeu).

E. Come disdire il contratto d'affitto

Si può disdire il contratto contattando il numero verde 800.013.191. L'operatore concorderà un appuntamento presso la sede territoriale di competenza. Durante l'appuntamento, l'operatore

di MM richiederà alcune informazioni tecniche relative all'immobile, fornirà indicazioni in merito alla riconsegna dell'immobile e concorderà con il disdettante l'appuntamento per la riconsegna dell'appartamento. Al momento della restituzione, l'appartamento e le sue pertinenze (se presenti) dovranno essere vuoti e privi di persone. Nel giorno stabilito per lo slogging un incaricato di MM si riserverà di controllarne le condizioni, segnalare l'eventuale presenza di masserizie (i cui costi di rimozione saranno addebitati al titolare del contratto o agli eredi) e ritirare le chiavi.

F. Come decade l'assegnazione

La perdita del diritto di abitare in un alloggio del servizio abitativo pubblico del Comune di Milano può essere disposta dallo stesso Comune per differenti motivi, tra cui:

- perdita dei requisiti economici e patrimoniali di permanenza;
- abbandono e/o inutilizzo dell'alloggio per più di 6 mesi senza notifica al gestore;
- cambio di destinazione d'uso o gravi danni recati all'alloggio;
- cessione dell'alloggio a terze persone.

4. ANAGRAFE DELL'UTENZA

L'Anagrafe dell'Utenza è il censimento con cui vengono raccolti e/o aggiornati i dati sulla composizione e sulla situazione economica e patrimoniale delle famiglie che occupano un alloggio del Servizio Abitativo Pubblico (SAP).

La presentazione dell'Anagrafe è obbligatoria e permette di avere una situazione chiara e aggiornata di ogni nucleo familiare e di determinare i canoni di locazione.

Quando bisogna effettuarla?

L'Anagrafe Utenza viene effettuata **ogni due anni**. MM provvede a inviare a ciascun nucleo familiare appositi moduli da compilare con i dati riguardanti tutti i componenti del nucleo e richiede specifici documenti (anagrafici, reddituali, patrimoniali).



5. LA MANUTENZIONE

CHI CONTATTARE E PER CHE COSA

In caso di problemi di natura tecnica (gocciolamenti e infiltrazioni, guasti al citofono, lampade e luci non funzionanti, rotture di cancelli elettrici, ecc.) l'utente potrà **effettuare una segnalazione accedendo, tramite SPID, all'area riservata del Portale dell'inquilino (casa.mmspa.eu) oppure chiamando gratuitamente il numero verde 800.013.191.**

In caso di chiamata al numero verde risponderà un operatore che, a seguito della descrizione del problema, provvederà ad aprire un "ticket" e a rilasciare al segnalante il numero progressivo attribuito alla segnalazione.

Da quel momento la segnalazione verrà gestita dal tecnico che provvederà a contattare l'utente e, se necessario, a eseguire un sopralluogo, concordando data ed ora dell'uscita.

Sarà lo stesso tecnico ad attivare l'impresa per far eseguire la manutenzione risolutiva.

SONO DI COMPETENZA DELL'INQUILINO:

- sostituzione e riparazione dei sanitari in conseguenza dell'utilizzo da parte dell'assegnatario;
- riparazione infissi, porte, finestre;
- riparazione o sostituzione di serrature, maniglie e cardini;
- riparazione di pavimenti, rivestimenti rovinati e tinteggiatura pareti;
- manutenzione ed eventuale riparazione dell'impianto di riscaldamento autonomo, verifica pulizia e controllo della caldaia prima dell'inizio della stagione invernale;
- interventi di deblattizzazione, derattizzazione e disinfezione all'interno dell'alloggio.

SONO DI COMPETENZA DI MM:

- riparazione e sostituzione di serrature e chiudiporte delle parti comuni;
- riparazione di attrezzature di parti mobili di arredo e di completamento delle parti comuni dello stabile (cartelli indicatori, casellari postali, ecc.);
- riparazioni impiantistiche sottotraccia, qualora il guasto non derivi da uso improprio del locatario;
- rifacimento di facciate;
- interventi di adeguamento dell'ascensore;
- citofoni;
- sostituzione e riparazione del portone-cancello d'ingresso.

6. ALLACCIAMENTO UTENZE LUCE E GAS

UTENZA LUCE

L'inquilino dovrà:

A. Recuperare il codice POD: il codice fornito dall'operatore MM in fase di contratto. Lo stesso è visualizzabile anche premendo il tasto GRIGIO del contatore posto nell'alloggio o nella sala contatori dello stabile. Inoltre in alcuni contatori è possibile recuperare il numero clienti;

B. Contattare il fornitore della luce prescelto e fornirgli il codice Pod e i dati dell'intestatario dell'utenza.

UTENZA GAS

L'inquilino dovrà:

A. Contattare il venditore gas, il quale fornirà gli allegati H/40 e I/40, che saranno già precompilati in parte nelle rispettive sezioni destinate allo scopo;

B. Compilare l'allegato H/40 nella sezione riservata e firmarlo.

C. Contattare l'idraulico di fiducia (in possesso di regolare visura camerale) incaricato della messa in servizio dell'impianto e dell'installazione della cucina, consegnargli l'allegato I/40 e le certificazioni gas ricevute da MM alla stipula del contratto dell'alloggio.

L'idraulico dovrà:

- eseguire il collegamento dal rubinetto gas presente all'interno dell'alloggio ai fuochi della cucina, rispettando la normativa vigente;
- compilare l'allegato I/40 con i suoi dati specificando la tipologia di lavori eseguiti.

D. A seguito dell'esecuzione dell'intervento (come descritto al punto C), l'inquilino dovrà **trasmettere al venditore del gas gli allegati H/40 e I/40**, compilati, unitamente alla documentazione rilasciata dall'idraulico.

7. UN DECALOGO PER LA CONVIVENZA CIVILE

Per favorire la serena convivenza con i vicini, ciascun inquilino deve rispettare alcune regole fondamentali. Ad esempio:

Non svolgere attività rumorose che disturbino i vicini, specialmente dalle 22 alle 8 e dalle 14 alle 16.

Non apportare modifiche all'alloggio e agli impianti in esso presenti senza il permesso del gestore e del proprietario.

Non gettare nei sanitari materiali che possano otturarli o danneggiarli.

Non installare tendaggi, stenditoi o attrezzature varie alle finestre, sui balconi o sulle terrazze se prima non si ottiene il permesso, scritto, dal gestore.

Non installare antenne radio, televisive o satellitari, condizionatori o altri impianti senza autorizzazione scritta da parte del gestore.

Non lasciare immondizia o rifiuti nel cortile o in altre aree comuni, lungo la strada o nelle sue vicinanze. Non trasgredire le norme sulla raccolta differenziata dei rifiuti. Le sanzioni saranno poste a carico di tutti gli inquilini.

Non fumare in ascensore, sulle scale, negli androni e comunque in tutti gli spazi comuni chiusi.

Non tenere depositi di sostanze maleodoranti e di materie infiammabili, esplosive o comunque pericolose.

Negli spazi comuni **gli animali** non possono sostare e devono comunque essere adottate, oltre all'accompagnamento, le opportune misure di cautela, di sicurezza e di rispetto dell'igiene. I proprietari degli animali sono responsabili, ai sensi dell'Art. 2052 C.C., dei danni arrecati a persone e cose.

Non lasciare materiali ingombranti (ad esempio mobili, materassi, elettrodomestici...), anche se per poco tempo, nelle parti comuni.

Estratto del «Manuale d'uso degli alloggi di edilizia residenziale pubblica del Comune di Milano» consegnato durante la stipula contrattuale.

8. IL CUSTODE

La figura del Custode ha la responsabilità della vigilanza, verifica dell'operato dei fornitori e mansioni accessorie delle case popolari, al fine di garantire il controllo e la conservazione del patrimonio immobiliare da parte del gestore e la prossimità agli inquilini. Laddove prevista, il custode svolge attività di pulizia degli spazi comuni dell'edificio.

Nello specifico delle attività finalizzate alla tutela del patrimonio il custode ha il compito di:

- **Vigilare** lo stabile (da intendersi quale attenta sorveglianza, attivamente perseguita durante l'orario di lavoro) ed i comportamenti degli inquilini, nel rispetto del regolamento condominiale in uso, sugli orari dei giochi dei bambini, sul parcheggio delle moto e biciclette, ecc.

- **Controllare** la funzionalità del citofono, dei sistemi di tutela degli immobili (cancelli, recinzioni, sistemi automatici), degli ascensori e degli altri impianti relativi alle parti comuni (elettrici, illuminazione, ecc.).

- **Sorvegliare** la conservazione e la tutela dell'immobile, interfacciandosi con gli uffici competenti di MM.

- **Ricevere** segnalazioni e lamentele inerenti alle parti comuni dell'edificio, interfacciandosi con gli uffici tecnici ed amministrativi di MM.

Il custode non svolge attività di pubblica sicurezza e non sostituisce le Forze dell'Ordine.

9. SEDI E CONTATTI

Portale dell'inquilino

Gli inquilini possono accedere ad informazioni di natura generale e ad un'area riservata, in cui visualizzare i propri dati contrattuali, l'elenco dei bollettini non pagati e scaricarne la copia, inviare i documenti delle istanze amministrative, generare segnalazioni e visualizzare il loro stato di avanzamento. Visita il sito: casa.mmspa.eu

NEWSLETTER LaTuaCasa: per non perdere nessun aggiornamento sulle case popolari del Comune di Milano. Inquadra il QR CODE e compila il form per iscriverti



Contact center gratuito



Attivo 24 ore al giorno per il supporto tecnico
Lun - Ven 8:30 - 16:30 per pratiche amministrative

SEDI TERRITORIALI

MM mette a disposizione diverse sedi territoriali, disposte sul territorio, che hanno il compito di ricevere su appuntamento, da richiedere tramite numero verde, e gestire le relazioni con gli utenti, in base alla zona di residenza.

Sede territoriale Nord Est

✉ stne.casa@mmspa.eu - 📍 Via Civitavecchia 108

Sede territoriale Nord Ovest

✉ stno.casa@mmspa.eu - 📍 Via Senigallia 60
- Succursale 📍 Via Luigi Capuana 7

Sede territoriale Sud Est

✉ stse.casa@mmspa.eu - 📍 Via Spaventa 2

Sede territoriale Sud Ovest

✉ stso.casa@mmspa.eu - 📍 Via Forze Armate 175/A

Ufficio GUD (Gestione Usi Diversi)

✉ gud.casa@mmspa.eu - ✉ gud.casa@pec.pecmmspa.eu
📍 Via Strehler 1

A CURA DELLA DIVISIONE CASA DI MMSPA



la tua città
il nostro impegno



www.mmspa.eu