



Comune di  
Milano



# LA TUA CASA

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

# INDICE

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



# 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 viene chiamato 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...)

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, 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.

Ognuno è composto da:

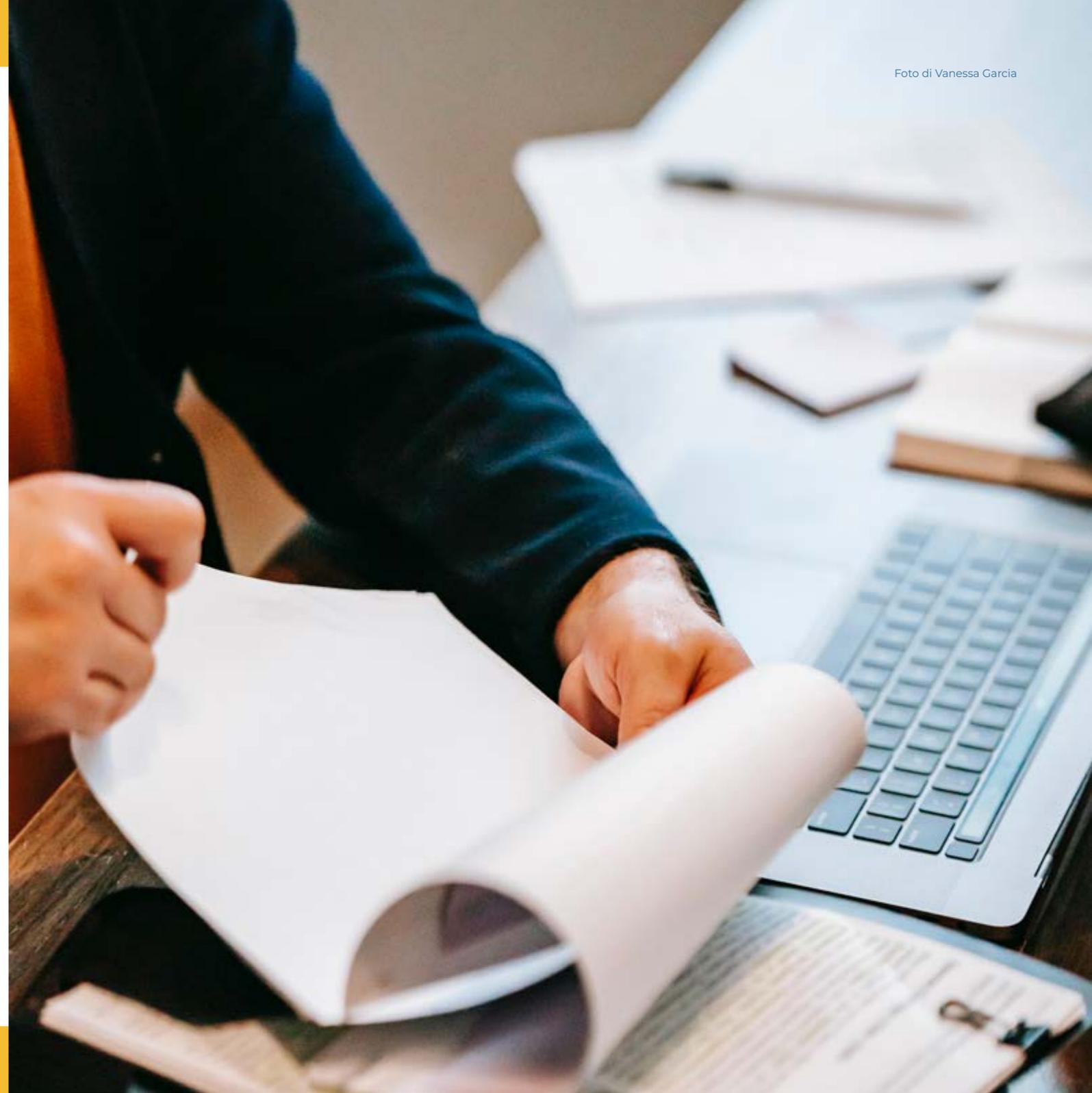
- **canone di locazione**, determinato dalle caratteristiche dell'unità abitativa e alla condizione socio-economica-patrimoniale del nucleo familiare
- **oneri accessori**, ovvero importo relativo alle spese condominiali che, ogni inizio anno, vengono preventivate in base ai costi degli anni precedenti

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 di rateizzare l'importo totale arretrato, che si andrà a sommare al canone ordinario.

Per maggiori informazioni  **800 013 191**



## 3. CHE COSA / COME FARE SE...

### A. Che cosa fare se varia il nucleo familiare

Bisogna comunicare in modo tempestivo a MM le modifiche del nucleo familiare. MM si impegna a supportare l'inquilino indirizzandolo verso l'utilizzo dell'istanza corretta (ampliamento, coabitazione, ospitalità ...) e comunicandogli l'accettazione o il rifiuto della richiesta:

- **ampliamento:** in caso di nascita, matrimonio, unioni civili, more uxorio, ascendenti/discendenti di primo grado
- **coabitazione:** 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, rispetto all'anagrafe utenza (vedi pag. 11), il reddito del nucleo familiare è cambiato, l'assegnatario deve comunicare a MM tale variazione consegnando la documentazione richiesta dal gestore.

### 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 le condizioni previste dal regolamento regionale in vigore.

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

La richiesta di cambio alloggio è concessa agli 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 richiesta può essere presentata tramite e-mail o recandosi, previo appuntamento al numero verde 800.013.191, presso gli sportelli della sede territoriale di competenza, dove sarà consegnato l'apposito modulo e richiesti specifici documenti.

A seguito dell'accoglimento della richiesta di cambio alloggio, il nucleo richiedente viene inserito in una lista d'attesa, che viene aggiornata con cadenza mensile e consultabile online sul Portale dell'inquilino ([casa.mmspa.eu](http://casa.mmspa.eu)).

#### **E. Come disdire il contratto d'affitto**

Si può disdire contattando il numero verde 800.013.191.

L'operatore concorderà un appuntamento nella 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 senza presenza di persone. Il 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 o agli eredi) e di 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 disposto dallo stesso Comune per differenti motivi, come ad esempio:

- perdita dei requisiti economici, patrimoniali di permanenza
- abbandono e/o inutilizzo dell'alloggio per più di 6 mesi senza notifica al gestore
- cambio destinazione d'uso o in caso di 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 in genere, guasti al citofono, lampade e luci non funzionanti, rotture di cancelli elettrici, ecc.) l'utente potrà **effettuare una segnalazione accedendo all'area riservata del Portale dell'inquilino (casa.mmspa.eu) oppure chiamando gratuitamente il numero verde 800.013.191.**

In caso di contatto al numero verde risponderà un operatore che, a seguito della descrizione del danno, 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 codice POD:** premendo il tasto GRIGIO del contatore posto in alloggio o nella sala contatori dello stabile, è possibile visualizzare sul display il codice Pod o in alcuni contatori il Numero cliente;
- 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 alla messa in servizio dell'impianto e dell'installazione della cucina, e consegnargli l'allegato I/40 e le certificazioni gas consegnate 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 che la tipologia di lavori eseguiti

- D. A seguito dell'esecuzione dell'intervento (come descritto al punto C) e della compilazione degli allegati H/40 e I/40, l'inquilino dovrà ritrasmetterli al venditore gas, debitamente compilati e con la 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 possono otturarli o danneggiarli

**Non installare tendaggi, stenditoi o attrezzature varie** alle finestre, sui balconi o 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 comunque 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 delle parti comuni (elettrici, illuminazione, ecc.)

- **sorvegliare** la conservazione e la tutela dell'immobile, interfacciandosi con le funzioni del gestore, le Forze dell'Ordine e altre Istituzioni

- **ricevere** segnalazioni e lamentele 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. LE SEDI E CONTATTI

## Portale dell'inquilino

Gli inquilini possono accedere, oltre alle informazioni di natura generale, ad un'area riservata in cui visualizzare propri i dati contrattuali, visualizzare l'elenco dei bollettini non pagati e, se disponibili, scaricarne la copia, generare segnalazioni e visualizzare il loro stato di avanzamento.

Vista il sito: <https://casa.mmspa.eu> o inquadra il QR code



## CONTATTI

**Contact center gratuito attivo** 24 ore su 24, sette giorni su sette,

allo  **800 013 191** per:

- richiedere informazioni
- concordare un appuntamento in una sede territoriale
- segnalare situazioni tecniche, di emergenza e/o di occupazione abusiva

## SEDI TERRITORIALI

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

Per appuntamento contattare il numero verde  **800 013 191**

### Sede territoriale Nord Est

✉ [stne.casa@mmspa.eu](mailto:stne.casa@mmspa.eu) - 📍 Via Civitavecchia 108

### Sede territoriale Nord Ovest

✉ [stno.casa@mmspa.eu](mailto:stno.casa@mmspa.eu) - 📍 Via Senigallia 60  
- Succursale 📍 Via Luigi Capuana 7

### Sede territoriale Sud Est

✉ [stse.casa@mmspa.eu](mailto:stse.casa@mmspa.eu) - 📍 Via Spaventa 2

### Sede territoriale Sud Ovest

✉ [stso.casa@mmspa.eu](mailto:stso.casa@mmspa.eu) - 📍 Via Forze Armate 175/A

### Ufficio GUD (Gestione Usi Diversi)

✉ [gud.casa@mmspa.eu](mailto:gud.casa@mmspa.eu) - ✉ [gud.casa@pec.mmspa.eu](mailto:gud.casa@pec.mmspa.eu)  
📍 Via Strehler 1

**A CURA DELLA  
DIVISIONE CASA  
DI MMSPA**

