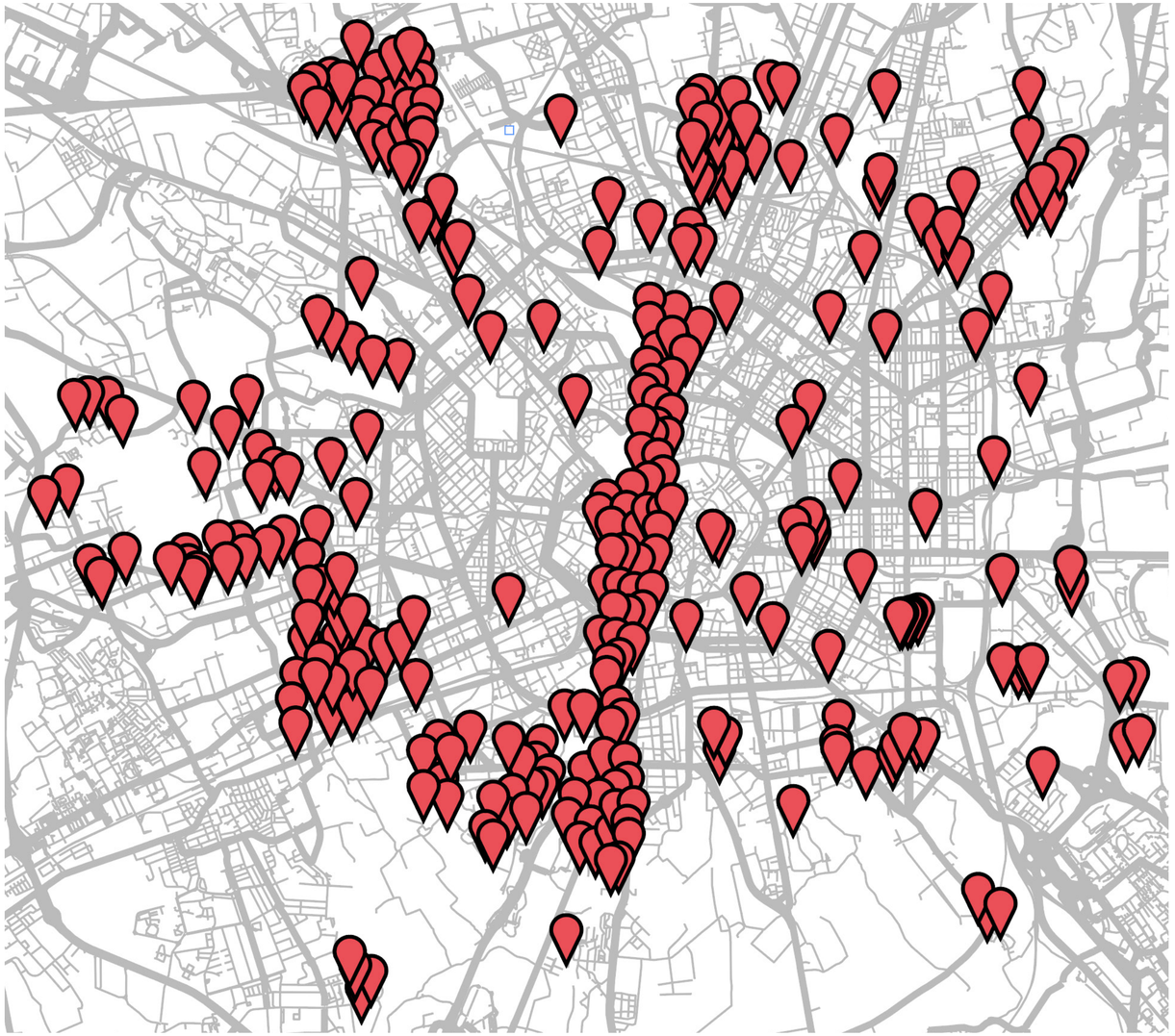
LE CASE POPOLARI DI MILANO

FOCUS GESTIONE E PIANO INTERVENTI 2017

LA SITUAZIONE quante sono le case

UNITÀ IMMOBILIARI CITTÀ DI MILANO	
Abitazioni	27.945*
Box/posti auto	7.914
Usi diversi (negozi, laboratori, associazioni, depositi, ecc.)	1.122
TOTALE	36.981

24.686 Nuclei familiari → **50.500 inquilini**



* La differenza tra abitazioni e nuclei familiari è rappresentata dalle abitazioni sfitte (3.259)

LA SITUAZIONE chi sono gli inquilini

FASCIA DI ETÀ	%
0 -14	8,36%
15 -18	4,69%
19 - 45	23,50%
46 - 65	30,54%
66 - over 90	32,90%

NAZIONALITÀ	%
ITALIA	83,17%
EGITTO	2,91%
MAROCCO	2,30%
FILIPPINE	1,56%
SRI LANKA	1,12%
PERÙ	1,08%
ECUADOR	0,85%
ALTRO	7,01%

COMPONENTI NUCLEO	%
10	0,02%
9	0,02%
8	0,09%
7	0,34%
6	1,16%
5	3,30%
4	8,19%
3	13,68%
2	31,32%
1	41,88%

Confronto con il resto della popolazione milanese

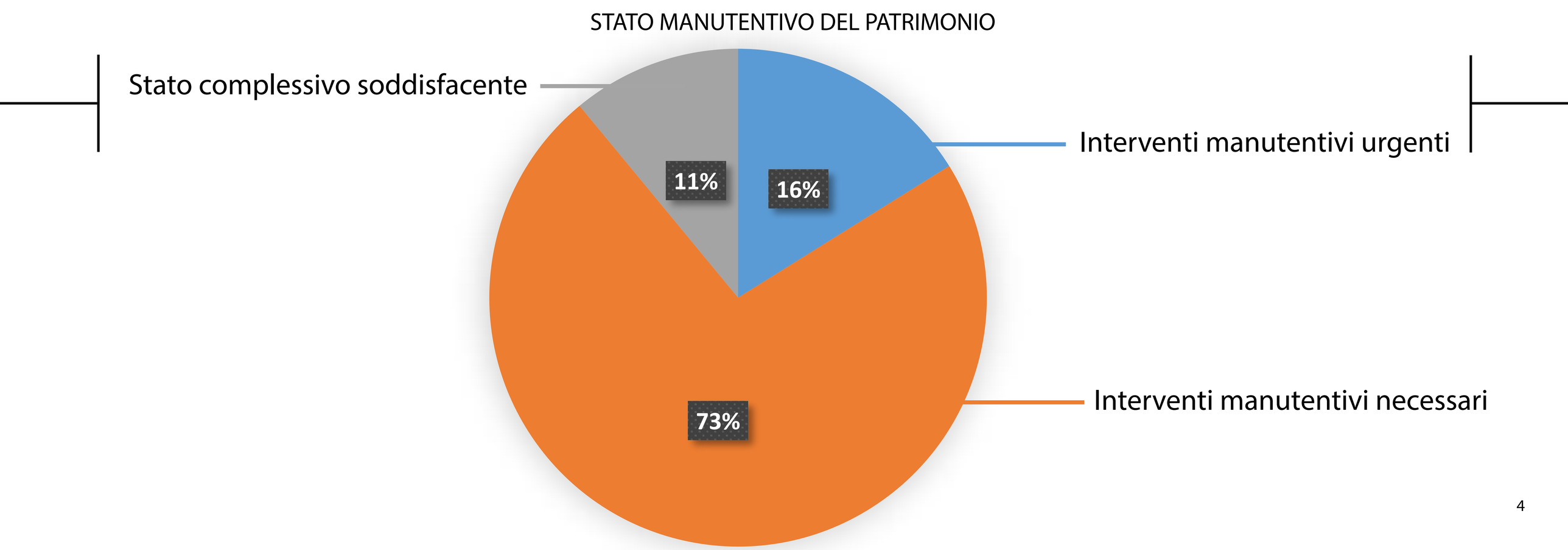
I cittadini milanesi over 65 sono: 23,5%

I cittadini milanesi di nazionalità italiana sono: 81,1%

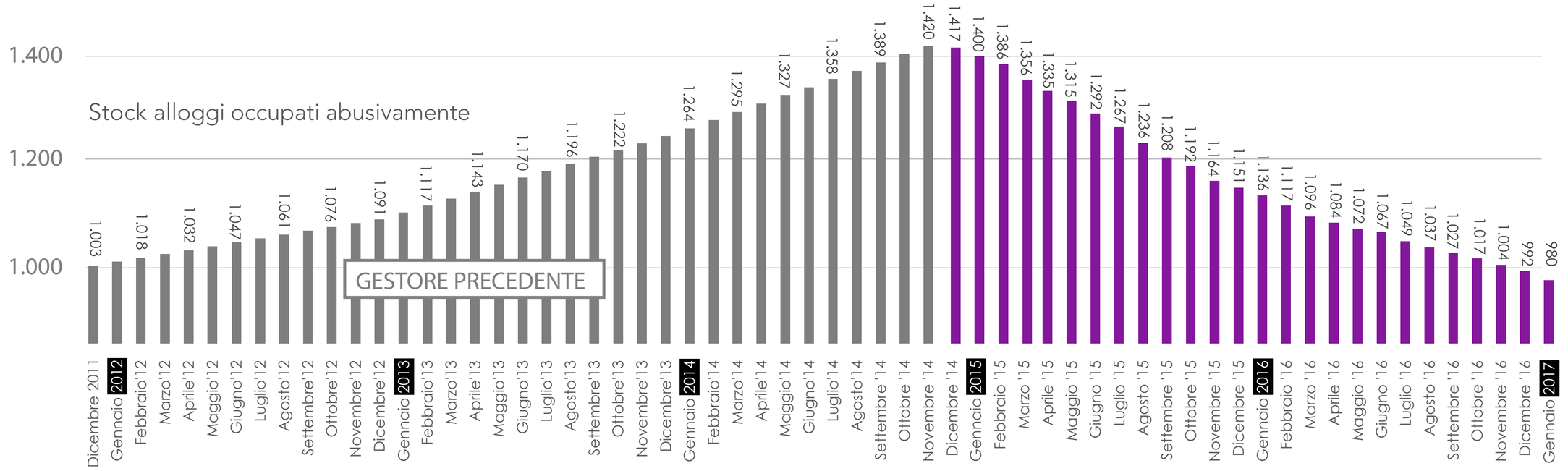
Le famiglie milanesi mono nucleo sono: 44,95%

LA SITUAZIONE del patrimonio

MM ha curato, in questi mesi, un rating sullo stato manutentivo delle case che gestisce.



LA SITUAZIONE andamento delle occupazioni abusive



Nel biennio 2015/2016 il numero di case occupate
ha invertito il trend, riportando i valori al 2010

PRONTO INTERVENTO

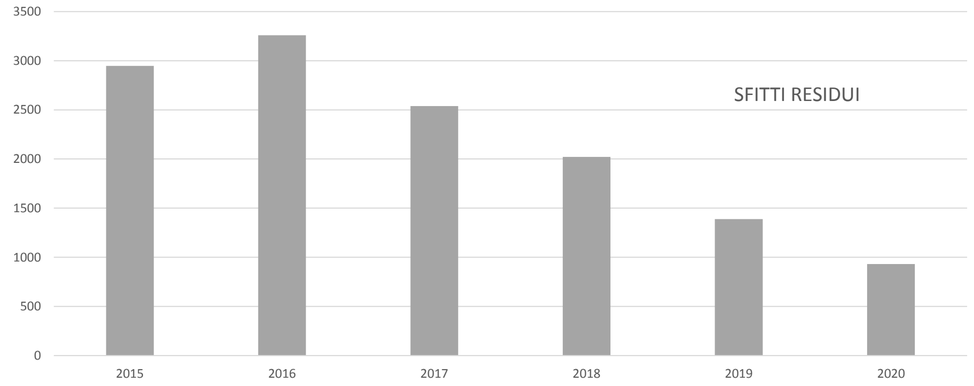
La task force di MM ha lo scopo di evitare nuove occupazioni, presidiare gli spazi vuoti, monitorare in tempo reale gli alloggi vuoti. Ogni intervento avviene con tempi di arrivo sul posto inferiori ai 30 minuti, 7 gg x 24h.

GLI INTERVENTI

quanti sono gli appartamenti sfitti

Anno	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Appartamenti sfitti inizio anno	**2.918**	**2.947**	**3.259**	**2.538**	**2.021**	**1.389**
Recupero appartamenti sfitti	**- 561**	**- 188**	**- 1.171**	**- 967**	**- 1.082**	**- 907**
Appartamenti che si liberano nell'anno	**590**	**500**	**450**	**450**	**450**	**450**
Appartamenti sfitti fine anno	**2.947**	**3.259**	**2.538**	**2.021**	**1.389**	**932**

Le case vuote a Milano sono conseguenza di due situazioni:
- Gli appartamenti sfitti lasciati storicamente in stato di abbandono che si sono accumulati negli anni
- Gli appartamenti che ogni anno si liberano per trasferimenti, decessi o sgomberi (turn over), circa 450 all'anno.



GLI INTERVENTI disponibilità di alloggi per nuove assegnazioni

Il programma delle disponibilità per le assegnazioni nel quadriennio 2017 - 2020

4.127

di cui nel 2017

1.171

Dettaglio delle assegnazioni

2014	437
2015	561
2016	332
2017	1171
2018	967
2019	1082
2020	907

Previsione 2017 -2020

Totale 2014-2016 = 1328 (440 media /anno)

Totale 2017-2020 = 4127 (1030 media/anno)

GLI INTERVENTI gli impegni di spesa 2015-2017

	2015	2016	2017	Totale
Manutenzione ordinaria	€ 6.000.000	€ 7.500.000	€ 6.000.000	€ 19.500.000
Manutenzione Straordinaria	€ 37.804.931	€ 51.750.000	€ 70.800.000	€ 160.354.931

GLI INTERVENTI manutenzione straordinaria - dettaglio 1/3

interventi più significativi

Indirizzo	Oggetto	Importo finanziamento	Inizio Lavori previsto	Durata prevista
VIA SAN BERNARDO 48 - 50	Efficientamento energetico	€ 4.850.000	Dicembre 2017	12 mesi
VIA TOFANO 5	Demolizione e ricostruzione delle torri A e B	€ 17.914.399	Febbraio 2018	Fine 2019
VIA SAN BERNARDO 29A	Efficientamento energetico	€ 4.500.000	Aprile 2018	12 mesi
VIA CILEA 118-120	Completo ripristino facciate ed impianti	€ 5.000.000	Gennaio 2018	20 mesi
CENTRALI TERMICHE	Conversione di centrali a gasolio	€ 3.750.000	Giugno 2017	4 mesi 2017 4 mesi 2018
VIA SANTI 6/8	Consolidamento strutturale	€ 3.500.000	Ottobre 2017	20 mesi
COMPLESSO VILLANI GIUFFRÈ	Risanamento conservativo ed efficientamento energetico	€ 13.400.000	Marzo 2018	20 mesi
VIA SAINT BON 6	Risanamento conservativo ed efficientamento energetico	€ 4.400.000	Giugno 2018	24 mesi
VIA ULISSE DINI 14/2	Risanamento conservativo ed efficientamento energetico	€ 3.000.000	Novembre 2018	24 mesi

GLI INTERVENTI manutenzione straordinaria - dettaglio 2/3

Indirizzo	n	Oggetto	Importo Lavori	Inizio Lavori previsto	Durata prevista
VIA LA SPEZIA / RIMINI	21-29	Rimozione Amianto e rifacimento facciate	€ 1.300.000	Lavori in corso	12 mesi
VIA ASTURIE	8-6	Locale rifiuti	€ 260.000	Giugno 2017	3 mesi
VIA VERGIATE	5	Locale rifiuti			
VIA PARAVIA	21	Locale rifiuti			
VIA BOTTONI	16-18	Ripristino parti comuni incendiate	€ 150.000	Dicembre 2016	Marzo 2017
VIA TINA DI LORENZO	9	Ripristino alloggi incendiati		In corso	Aprile 2017
VIA TERAMO	31	Ripristino alloggi incendiati			
VIA ZOIA	105	Ripristino alloggi incendiati			
VIA LOPEZ	6	Ripristino alloggi incendiati			
VIA DRAGO	3	Locale rifiuti	€ 350.000	Settembre 2017	Gennaio 2018
VIA ORTI	10	Locale rifiuti			
VIA TORRICELLI	19	Locale rifiuti			
VIA ZOAGLI	1	Rampa per disabili			

GLI INTERVENTI manutenzione straordinaria - dettaglio 3/3

Indirizzo	n	Oggetto	Importo Lavori
VIA QUINTO ROMANO	61	Messa in sicurezza facciata	€ 180.000
VIA FLEMING TORRE A	19	Messa in sicurezza facciata	€ 250.000
VIA PASTONCHI	2	Messa in sicurezza facciate	€ 280.000
VIA ZOAGLI TORRE A	7	Messa in sicurezza facciate	€ 230.000

LA RELAZIONE il sistema di rapporto con gli inquilini

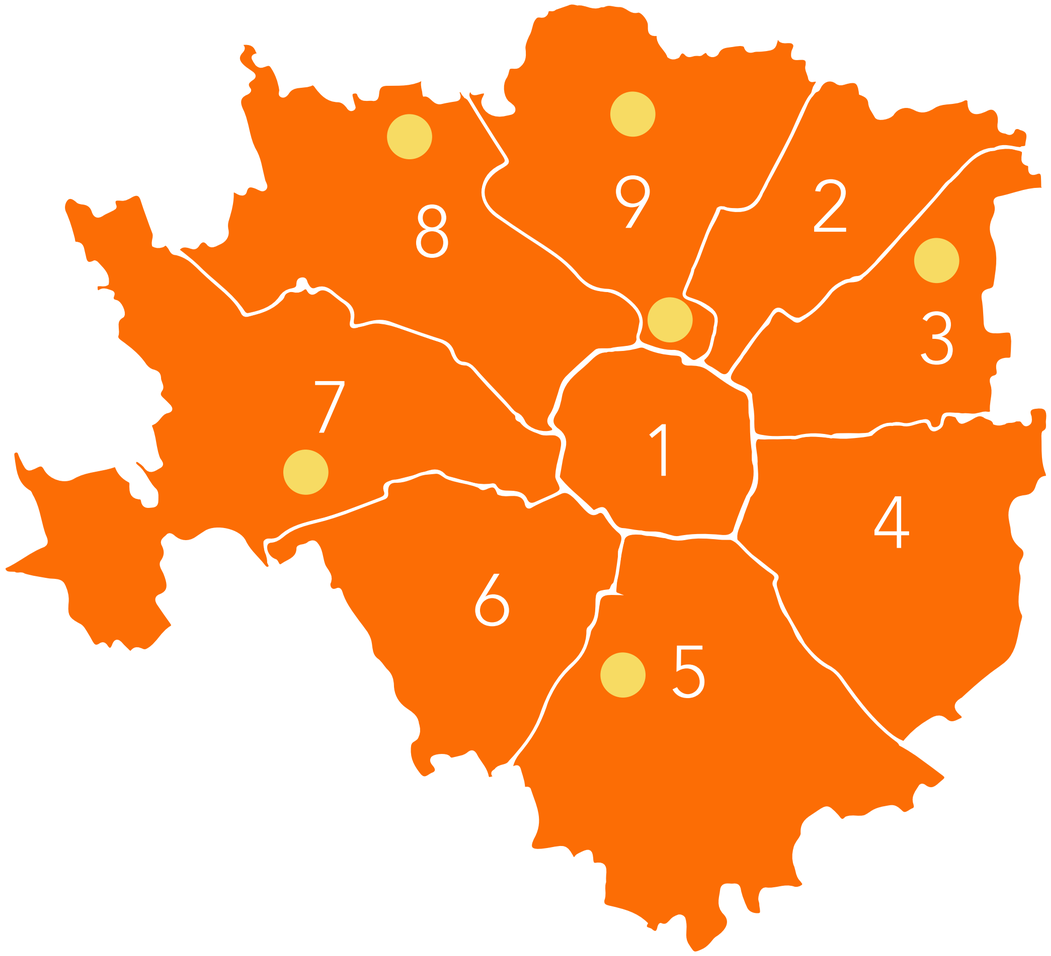
MM gestisce il numero verde **800 013 191** operativo 24h al giorno, 7 giorni su 7.

Il contact Center è il principale mezzo di contatto con gli inquilini: si possono richiedere appuntamenti, ricevere informazioni sullo stato delle pratiche amministrative, effettuare segnalazioni, richieste particolari.

Oltre a ciò, il rapporto con l'utenza viene gestito anche con corrispondenza personalizzata, visite a casa, assemblee di condominio oppure attraverso Comitati e associazioni locali.

LA RELAZIONE

il sistema di rapporto con gli inquilini
le sedi territoriali



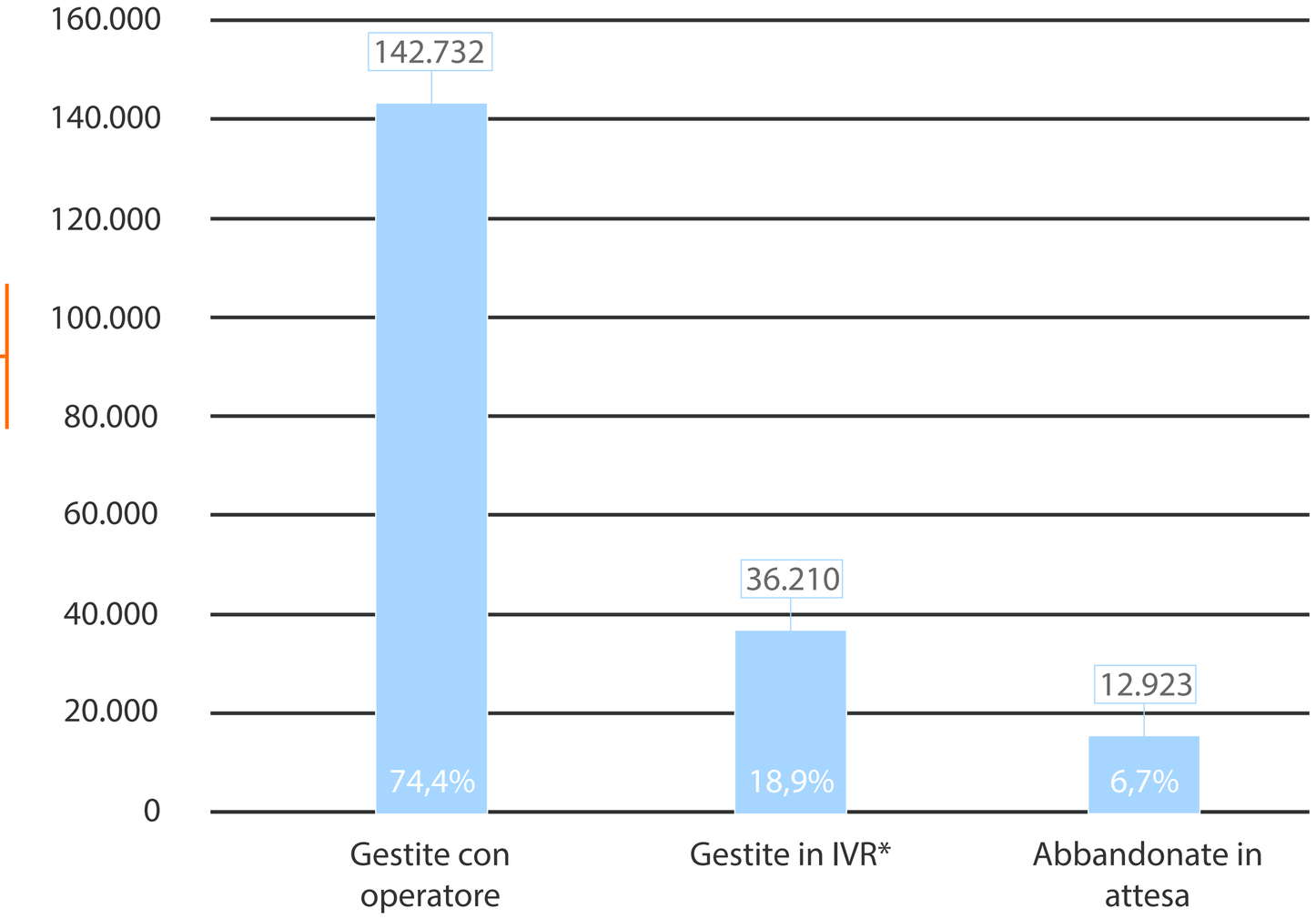
gestiti **19.367 appuntamenti**
circa **90 appuntamenti al giorno**

Sedi MM CASA

da Dic 14	Via Senigallia
	Via Civitavecchia
da Feb 14	Piazzetta Capuana
da Giu 15	Via Spaventa
da Nov 15	Via Forze Armate
da Dic 16	Via Borsieri

LA RELAZIONE

il sistema di rapporto con gli inquilini
il numero verde



Totale Chiamate 2016
191.865

- Tempo medio attesa **2 min**
- Chiamate risposte entro i 30 secondi 2016: **106.302 (circa 55%)**
- Durata chiamata media: **circa 3 min**

*** IVR: «Interactive Voice Recorder» o Risponditore vocale interattivo**

LA RELAZIONE

il sistema di rapporto con gli inquilini
le pratiche

Ogni anno vengono gestite moltissime pratiche degli inquilini. Queste riguardano i diversi aspetti della vita amministrativa delle case, come ad esempio:

- Sottoscrizione di un nuovo contratto
- Censimento biennale (Anagrafe dell'Utenza)
- Revisione del canone
- Ampliamento del nucleo
- Subentro intestazione
- Cambio alloggio
- Chiusura contratto
- Cambio tipologia contrattuale

Pratiche gestite

+28,35%

2016: 3.610 richieste amministrative presentate.
→ **11,5** pratiche gestite al giorno

LA RELAZIONE

il sistema di rapporto con gli inquilini
le richieste di intervento

Le segnalazioni di specifiche necessità vengono raccolte attraverso il contact center o direttamente durante gli incontri presso le sedi territoriali. Il tema di fondo è quello della manutenzione.

Tra questi:

- Interventi di manutenzione ordinaria
- Interventi di manutenzione straordinaria
- Pulizie e rotazione sacchi
- Gestione del verde
- Gestione degli spurghi
- Manutenzione delle centrali termiche
- Manutenzione degli impianti elevatori

TOTALE RICHIESTE
anno 2016: **23.772**

di cui risolte
20.340 (86%)