

**ATTO N. DD 10088**

**DEL 07/11/2025**

**DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE**

**Area Municipi**

**OGGETTO**

Avviso di istruttoria pubblica finalizzata all'individuazione di un soggetto qualificato per la realizzazione di sportelli municipali di informazione gratuita ai cittadini relativa a questioni connesse alla casa e alla vita in condominio – periodo fino al 31/12/2027, eventualmente prorogabile di un anno.

Il provvedimento non comporta spesa.

Responsabile Procedimento L.241/1990 : *Trotti Lidia - Area Municipi*

## **IL DIRETTORE (Area Municipi)**

### **PREMESSE**

- il servizio “Diritti e doveri dell’abitare”, già attivo negli scorsi anni nei Municipi (già Consigli di Zona) ha dato riscontri ampiamente positivi in termini di frequentazione e di soddisfazione da parte degli utenti;
- con Deliberazione di Giunta n° 645 del 13/04/2018 sono state approvate le Linee di indirizzo per la sottoscrizione di una convenzione per l’erogazione di un servizio di informazione gratuita ai cittadini relativa a questioni connesse alla casa e alla vita in condominio, che prevedono fra le altre, l’assegnazione del servizio mediante una procedura ad evidenza pubblica;
- il Regolamento dei Municipi assegna ai Municipi stessi anche la funzione di realizzazione sportelli per l’informazione, il sostegno sociale e l’orientamento dei cittadini (art. 9 comma 4 lettera g);
- con Determinazione dirigenziale dell’Area Municipi n. 3703 del 05/05/2023 è stato approvato l’Avviso pubblico per l’affidamento del servizio per la gestione di sportelli municipali di informazione gratuita ai cittadini relativa a questioni connesse alla casa e alla vita in condominio, coerente con le linee guida di cui alla Deliberazione di Giunta n° 645 del 13/04/2018;
- con Determinazione dirigenziale n. 5077 del 13/06/2023 sono stati approvati il verbale relativo alla valutazione e lo schema di convenzione;
- conseguentemente alle risultanze della selezione pubblica, in data 23 giugno 2023 è stata sottoscritta tra l’Area scrivete e ANACI – Associazione Nazionale Amministratori Condominiali e Immobiliari – Sede provinciale di Milano - la Convenzione con validità dalla sottoscrizione della stessa fino al 31/12/2024, eventualmente prorogabile di un anno;

### **Considerato che:**

- al fine di dare continuità al servizio, con Determinazione dirigenziale n. 11608 del 09/12/2024 è stata approvata la proroga di un anno della convenzione, secondo quanto convenuto dalle Parti all’Art.2 – Durata
- La presente convenzione, in attuazione della Determinazione Dirigenziale n. 5077 del 13/06/2023 è valida dall’ 01/07/2023 fino al 31/12/2024, eventualmente prorogabile di un anno, differendo quindi il termine della scadenza della stessa al 31/12/2025;
- è quindi necessario, per il termine finale della proroga, avviare il procedimento per l’individuare un soggetto qualificato in grado di rispondere alle diverse questioni connesse alla casa e alla vita in condominio, che negli ultimi anni hanno acquisito sempre maggiore rilievo, con particolare riferimento alle seguenti materie:
  - gestione e amministrazione del condominio;
  - doveri reciproci dei condomini per creare condizioni di vita all’interno del condominio/immobile di reciproco rispetto e tolleranza;
  - locazioni, condomini, multiproprietà;
  - materia bancaria e assicurativa relativa al C/C condominiale ed alla polizza globale fabbricati;
  - efficienza energetica degli edifici, compreso iniziative promosse dall’amministrazione comunale in tale ambito;
  - sicurezza degli impianti;
  - prevenzione dei reati nel contesto abitativo;
  - informazioni sui vantaggi offerti dall’Agenzia per l’affitto accessibile – Milano Abitare a favore dei proprietari e degli inquilini intenzionati a stipulare un contratto d’affitto a canone concordato;
- l’attività dovrà essere svolta senza oneri economici a carico del Comune di Milano e dei cittadini;
  - il Comune di Milano si impegna, con specifiche modalità definite a cura di ogni Municipio, a:
  - mettere a disposizione le sedi per lo svolgimento del servizio;
  - occuparsi delle prenotazioni degli incontri;

- curare il processo di raccolta, gestione ed analisi dei dati;
  - riferire periodicamente le statistiche individuate;
  - promuovere forme di comunicazione del servizio;
- la durata del servizio decorrerà dalla sottoscrizione della convenzione fino al 31 dicembre 2027, eventualmente prorogabile per un anno;
- ogni Municipio ha provveduto ad individuare la sede e la frequenza per il servizio in questione;

**Ritenuto che:**

- è necessario procedere all'individuazione del soggetto, mediante procedura ad evidenza pubblica, al quale verrà assegnata la gestione del servizio di cui all'oggetto;
- i soggetti che intendono presentare domanda devono possedere i requisiti indicanti nell'Avviso, allegato al presente provvedimento e parte integrante e sostanziale dello stesso;
- in particolare si evidenzia che i soggetti che gestiranno il servizio, presteranno l'attività a titolo gratuito, non assumeranno iniziative volte ad acquisire nuovi clienti e non potranno ricevere incarichi dai cittadini con i quali hanno avuto un colloquio nello svolgimento dell'attività di sportello oggetto dell'avviso;
- le domande pervenute saranno valutate da un Gruppo di lavoro costituito dal Direttore dell'Area Municipi e da due membri esperti, secondo i criteri dettaglianti nell'Avviso;
- nel caso di presentazione di più proposte ammissibili, il servizio sarà assegnato al Soggetto il cui progetto avrà ottenuto il punteggio più alto;
- i lavori del Gruppo di lavoro e lo schema di Convenzione saranno approvati con determinazione dirigenziale del Dirigente competente,

**Ritenuto quindi che:**

- è necessario approvare l'Avviso Pubblico con i relativi allegati, quale parte integrante e sostanziale alla presente Determinazione,

**VISTO**

- ✓ l'articolo 107 del D. Lgs. 18/8/2000 n. 267;
- ✓ lo Statuto del Comune di Milano;
- ✓ il Regolamento dei Municipi del Comune di Milano;

**DETERMINA**

1. di approvare l'Avviso di istruttoria pubblica (Allegato "A") con i relativi allegati, parte integrante e sostanziale del presente provvedimento, finalizzato all'individuazione di un soggetto qualificato per il servizio relativo alla gestione degli sportelli municipali di informazione gratuita ai cittadini per le questioni connesse alla casa ed alla vita in condominio sulla base dei criteri di cui in premessa;
2. di procedere alla pubblicazione dell'Avviso stesso sul portale dell'Amministrazione nella sezione Bandi e Gare e all'Albo Pretorio comunale;
3. di dare atto che il presente provvedimento non comporta spesa.

IL DIRETTORE (Area Municipi)  
Micaela Curcio (Dirigente Adottante)

Allegato "A"

AVVISO PUBBLICO PER LA REALIZZAZIONE DI SPORTELLI MUNICIPALI DI INFORMAZIONE GRATUITA AI CITTADINI RELATIVA A QUESTIONI CONNESSE ALLA CASA E ALLA VITA IN CONDOMINIO – PERIODO FINO AL 31/12/2027, EVENTUALMENTE PROROGABILE DI UN ANNO.

1) Oggetto del servizio

Il servizio prevede la realizzazione di sportelli finalizzati a fornire informazioni per la tutela degli interessi dei piccoli proprietari e dei locatari di beni immobili, in particolare rispetto alle seguenti materie:

- gestione e amministrazione del condominio;
- doveri reciproci dei condomini per creare condizioni di vita all'interno del condominio/immobile di reciproco rispetto e tolleranza;
- locazioni, condomini, multiproprietà;
- materia bancaria e assicurativa relativa al C/C condominiale ed alla polizza globale fabbricati;
- efficienza energetica degli edifici, compreso iniziative promosse dall'amministrazione comunale in tale ambito;
- sicurezza degli impianti;
- prevenzione dei reati nel contesto abitativo;
- informazioni sui vantaggi offerti dall'Agenzia Sociale per la Locazione – Milano Abitare a favore dei proprietari e degli inquilini intenzionati a stipulare un contratto d'affitto a canone concordato.

2) Sedi e modalità organizzative del servizio

Il servizio dovrà essere garantito presso ciascuno dei 9 Municipi attraverso la gestione di uno Sportello che rispetti i seguenti turni, fatto salvo che il coordinamento specifico e l'organizzazione di dettaglio dovrà avvenire direttamente con ogni Municipio.

|    | SEDE                                     | FREQUENZA TURNI          | N°ORE/TURNO |
|----|------------------------------------------|--------------------------|-------------|
| M1 | Spazi del Piano Terra<br>di Via Dogana 2 | 1 volta ogni 2 settimane | 3 h/turno   |
| M2 | Sede del Municipio<br>Viale Zara 100     | 1 volta ogni 2 settimane | 3 h/turno   |
| M3 | Sede del Municipio<br>Via Sansovino 9    | 1 volta ogni 2 settimane | 2 h/turno   |
| M4 | Sede del Municipio<br>Via Oglio 18       | 1 volta ogni 2 settimane | 2 h/turno   |

|    |                                               |                          |                                             |
|----|-----------------------------------------------|--------------------------|---------------------------------------------|
| M5 | Sede del Municipio<br>Viale Tibaldi 41        | 1 volta ogni 2 settimane | 2 h/turno                                   |
| M6 | Sede del Municipio<br>Viale Legioni Romane 54 | 1 volta ogni 2 settimane | 3 h/turno                                   |
| M7 | Sede comunale<br>Piazza Stovani 3             | 1 volta ogni 2 settimane | 3h/turno                                    |
| M8 | Sede del Municipio<br>Via Quarenghi 21        | 1 volta ogni 2 settimane | 3 h/turno                                   |
| M9 | Sede del Municipio<br>Via Guerzoni 38         | 1 volta ogni 2 settimane | 2/3 ore a turno il<br>mercoledì pomeriggio. |

Le sedi sopra indicate potranno, per esigenze organizzative dei Municipi, essere successivamente modificate.

Dovrà essere garantita la presenza di almeno un operatore per turno.

Lo sportello funzionerà su appuntamento che potrà durare – indicativamente - da un minimo di 20 minuti ad un massimo di 30 minuti a seconda delle esigenze.

Il soggetto selezionato dovrà impegnarsi a distribuire il materiale informativo prodotto dal Comune di Milano presso gli associati e i condomini amministrati dagli associati.

Al termine di ciascun semestre dell'anno dovrà essere fornita al Comune di Milano una Relazione sull'andamento del servizio e il gradimento dell'utenza, anche al fine di valutare congiuntamente azioni di miglioramento.

Il Comune di Milano si impegna a:

- mettere a disposizione le sedi per lo svolgimento del servizio;
- occuparsi delle prenotazioni degli incontri;
- curare il processo di raccolta, gestione ed analisi dei dati;
- riferire periodicamente le statistiche individuate;
- promuovere forme di comunicazione del servizio.

L'attività dovrà essere svolta senza oneri economici a carico del Comune di Milano e dei cittadini.

### 3) Durata del servizio

Il soggetto individuato stipulerà una convenzione con il Comune di Milano per la realizzazione del servizio che sarà valida dalla data di sottoscrizione della stessa fino al 31/12/2027, eventualmente prorogabile per un anno.

### 4) Requisiti dei soggetti partecipanti

Possono presentare domanda associazioni di Amministratori di Condominio che abbiano un numero minimo di associati pari a 250 sul territorio di Milano e provincia e che operino un controllo sugli iscritti rispetto al possesso dei requisiti minimi per esercitare come amministratore di condominio (rif. legge 220/2012 e DM 140/2014).

### 5) Requisiti degli operatori di sportello

Dovrà essere garantita la presenza di operatori esperti volontari che posseggano i seguenti requisiti:

- essere amministratori di condominio;
- essere soci dell'Associazione;
- essere in regola con la formazione (15 ore/anno come da DM 140/2014)

Gli operatori che aderiranno al progetto presteranno l'attività a titolo gratuito, non assumeranno iniziative volte ad acquisire nuovi clienti e non potranno ricevere incarichi dai cittadini con i quali hanno avuto un colloquio nello svolgimento dell'attività di sportello oggetto dell'avviso.

### 6) Modalità per la presentazione della domanda

Le domande, sottoscritte dal/la Legale Rappresentante del Soggetto richiedente, dovranno essere redatte secondo il modello allegato e dovranno presentare in ogni caso la descrizione dettagliata del servizio proposto seguendo lo schema degli obiettivi specifici/azioni richieste dei criteri utilizzati per l'esame e la valutazione della proposta di cui al punto 7.

Le domande dovranno essere inviate tassativamente entro le ore 12 del ..... esclusivamente via pec all'indirizzo: [municipi@pec.comune.milano.it](mailto:municipi@pec.comune.milano.it).

La sottoscrizione delle dichiarazioni contenute nella domanda, da parte del Legale Rappresentante, non è soggetta ad autenticazione, purché venga allegata copia fotostatica di un documento di riconoscimento in corso di validità del firmatario, ai sensi dell'art. 38 del D.P.R. 445/2000. Si rammenta la responsabilità penale cui si incorre in caso di dichiarazioni mendaci. L'Amministrazione effettuerà, ai sensi dell'art. 71 del D.P.R. 445/2000, idonei controlli sulla veridicità delle dichiarazioni sostitutive. Qualora dai predetti controlli emergesse la non veridicità del contenuto delle stesse, il dichiarante decadrà dai benefici eventualmente conseguiti dal provvedimento emanato sulla base della dichiarazione non veritiera e si procederà alla conseguente denuncia penale.

#### 7) Criteri di valutazione delle domande

Le domande saranno valutate da un Gruppo di lavoro costituito dal Direttore dell'Area Municipi e da due membri esperti, secondo i seguenti criteri:

| PUNTEGGIO                                                                     | Fino a 100 punti                                                                                                                                                                                                                                                                                  |         |
|-------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| 1 - Organizzazione del servizio                                               | Max 50 punti                                                                                                                                                                                                                                                                                      |         |
| 1.1. Modalità di organizzazione del servizio e materie trattate               | Max 30 punti<br><i>Verranno valutate le modalità di organizzazione del servizio e la quantità e varietà di materie trattate.</i>                                                                                                                                                                  |         |
| 1.2. Disponibilità di più operatori nel medesimo turno in caso di necessità   | Max 8 punti                                                                                                                                                                                                                                                                                       |         |
|                                                                               | 2 per turno                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 3 punti |
|                                                                               | 3 per turno                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 5 punti |
|                                                                               | Più di 3 per turno                                                                                                                                                                                                                                                                                | 8 punti |
| 1.3. Disponibilità ad incrementare il numero di turni in caso di necessità    | Max 7 punti                                                                                                                                                                                                                                                                                       |         |
|                                                                               | Fino a 1 turno a settimana/Municipio                                                                                                                                                                                                                                                              | 2 punti |
|                                                                               | Fino a 2 turni a settimana /Municipio                                                                                                                                                                                                                                                             | 4 punti |
|                                                                               | Più di 2 turni a settimana/Municipio                                                                                                                                                                                                                                                              | 7 punti |
| 1.4. Proposte per la comunicazione e pubblicizzazione dello sportello         | Max 5 punti<br><i>Verranno valutate le proposte a carico del candidato ente gestore per una comunicazione e pubblicizzazione efficace dello sportello</i>                                                                                                                                         |         |
| 2 - Caratteristiche dell'ente gestore                                         | Max 25 punti                                                                                                                                                                                                                                                                                      |         |
| 2.1 Esperienza in servizi simili in città di Milano e in altre città o Comuni | Max 18 punti<br><i>Verrà valutata l'esperienza in servizi simili, con specifico riferimento al numero e alla tipologia di città nel quale si sono svolti gli sportelli, al numero di sportelli attivati in ogni città e la loro frequenza, al contenuto del servizio e agli anni di attività.</i> |         |
| 2.2 Numero di associati maggiore di                                           | Max 7 punti così attribuiti:                                                                                                                                                                                                                                                                      |         |
|                                                                               | 251-500 associati                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 2 punti |



|                                                                                                                                                               |                                                                                                       |         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| 250 in Milano e provincia                                                                                                                                     | 501-1000 associati                                                                                    | 4 punti |
|                                                                                                                                                               | Più di 1000 associati                                                                                 | 7 punti |
| 3 - Caratteristiche degli operatori messi a disposizione                                                                                                      | Max 10 punti                                                                                          |         |
| 3.1 Possesso da parte di tutti gli operatori in servizio allo sportello di una certificazione rispetto alla professione riconosciuta da un ente terzo         | Max 5 punti così attribuiti                                                                           |         |
|                                                                                                                                                               | Non possesso della certificazione                                                                     | 0 punti |
|                                                                                                                                                               | Possesso della certificazione                                                                         | 5 punti |
| 3.2 Garanzia di frequenza di ulteriori ore di formazione annuali rispetto al minimo (15 ore/anno), da parte di tutti gli operatori in servizio allo sportello | Max 5 punti così attribuiti:                                                                          |         |
|                                                                                                                                                               | 16-20 h/anno                                                                                          | 1 punti |
|                                                                                                                                                               | 21-25 h/anno                                                                                          | 3 punti |
|                                                                                                                                                               | Più di 25 h/anno                                                                                      | 5 punti |
| 4 – Ulteriori elementi migliorativi e/o innovativi senza oneri per l'Amministrazione                                                                          | Max 15 punti<br>Verranno valutate ulteriori proposte migliorative e/o innovative connesse al servizio |         |

Nel caso di presentazione di più proposte ammissibili, il servizio sarà assegnato al Soggetto il cui progetto avrà ottenuto il punteggio più alto.

I lavori del Gruppo di lavoro e lo schema di Convenzione saranno approvati con determinazione dirigenziale del Dirigente competente.

#### 8) Esito dell'avviso

Il Soggetto individuato come assegnatario sottoscriverà con l'Amministrazione Comunale-Area Municipi un'apposita convenzione per la realizzazione del servizio oggetto del presente Avviso Pubblico.

Il Comune di Milano si riserva la facoltà di sospendere, interrompere o modificare la procedura relativa al presente avviso senza che per ciò gli interessati possano avanzare nei confronti del Comune alcuna pretesa a titolo risarcitorio o di indennizzo.

#### 9) Monitoraggio e controllo

Il Comune di Milano si riserva di effettuare le verifiche periodiche al fine di accertare l'effettiva permanenza dei requisiti del soggetto affidatario del servizio, degli altri elementi richiesti dall'avviso e degli elementi oggetto di valutazione.

Il soggetto gestore si obbliga a comunicare tempestivamente alla Direzione Servizi Civici e Municipi-Area Municipi qualsiasi variazione intervenuta relativamente ai requisiti, agli altri elementi richiesti dall'avviso e agli elementi oggetto di valutazione.

Nel caso in cui le modifiche risultino sostanziali, l'Amministrazione Comunale si riserva la facoltà di interrompere la collaborazione, sciogliendo la convenzione.

Il Comune di Milano si riserva altresì di effettuare verifiche periodiche in merito allo svolgimento del servizio. A seguito di tali verifiche potrà adottare tutte le misure ritenute necessarie per il buon funzionamento dello stesso e/o provvedere alla sospensione del servizio, se ritenuto opportuno in caso senza che per ciò gli interessati possano avanzare nei confronti del Comune alcuna pretesa a titolo risarcitorio o di indennizzo.

|                  |
|------------------|
| 10) Informazioni |
|------------------|

Le richieste di informazioni possono essere inviate all'indirizzo esclusivamente via pec all'indirizzo: [municipi@pec.comune.milano.it](mailto:municipi@pec.comune.milano.it) entro e non oltre le ore 12.....

Il presente Avviso è pubblicato sul sito del Comune di Milano [www.comune.milano.it](http://www.comune.milano.it) - sezione Bandi-Avvisi.

Ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 4 della Legge n. 241 del 7 agosto 1990 si informa che il Responsabile del procedimento è la dr.ssa Lidia Trotti – Direzione Servizi Civici e Municipi-Area Municipi Unità Gestione Servizi del Comune di Milano.

|                          |
|--------------------------|
| 11) Trattamento dei dati |
|--------------------------|

I dati personali forniti dai soggetti nell'ambito del presente avviso saranno trattati conformemente al Regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016 (Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali) e alla normativa nazionale (d.lgs. 196/2003 e s.m.i.) esclusivamente per le finalità connesse alla procedura e per l'eventuale stipula e gestione della convenzione e sotto la responsabilità del Comune di Milano. Il titolare del trattamento dei dati in questione è il Comune di Milano.

Per quanto non espressamente previsto dal presente Avviso si applicano, in quanto compatibili, le norme richiamate nella premessa.

IL DIRETTORE DELL'AREA MUNICIPI  
Dott.ssa Micaela Curcio  
(firmato digitalmente)

Allegati:

- Domanda partecipazione
- Proposta progettuale
- Patto di Integrità