

Smart Social Housing

L'esempio degli immobili Via Mazzucchelli

art.2 tema 6 di cui al DCPM del 25 maggio 2016: **“Iniziative progettuali per l'implementazione dei servizi connessi alle reti”**

Premessa

La **realizzazione di Servizi Digitali per l'Housing Sociale di nuova generazione**, è previsto anche dall'intervento per la riqualificazione degli edifici del comparto Via Milano come elemento innovativo e di valore voluto da Congrega della Carità Apostolica e dal **Bando di cui al DCPM del 25 maggio 2016 pubblicato sulla G.U. n. 127 del 01.06.2016** cui Congrega della Carità Apostolica ha partecipato nell'ambito della riqualificazione degli edifici di sua proprietà.

In particolare, il bando concordemente con l'Amministrazione Comunale richiede espressamente che le proposte progettuali prevedano "l'implementazione dei servizi connessi alle reti che sono definiti di interesse prioritario per l'Amministrazione" (cfr Tema 6):

- **Servizi e gestione di infrastrutture per la connettività degli utenti** [...] in modo da favorire una naturale evoluzione dei servizi/applicazioni per una sempre maggiore ubiquità
- **Servizi e gestione aventi come oggetto l'Internet delle cose, in grado di essere scalabili e replicabili** nel contesto urbano del quartiere e della città con particolare riferimento agli scenari delle smart grid, delle smart home, della smart mobility, dello smart ageing e della sicurezza;
- **servizi finalizzati alla produzione di flussi di dati aperti (open data)** secondo quanto indicato dal Ministero dello Sviluppo Economico nelle linee guida per la Pubblica Amministrazione

Il progetto messo a punto prevede la riqualificazione di due immobili di Via Mazzucchelli inserendovi le opportunità messe a disposizione dall'innovazione tecnologica applicata in ambito Housing Sociale: questo attraverso l'inserimento di dispositivi localizzati direttamente nelle unità immobiliari oggetto di intervento e la realizzazione di una Piattaforma Digitale di nuova generazione e di un Centro Servizi. L'utilizzo di sistemi e tecnologie intelligenti e di nuova generazione consentono infatti di realizzare servizi ad elevato valore aggiunto per la Congrega della Carità Apostolica, seguendo le specifiche e requisiti del progetto esecutivo in essere.

BENEFICI ATTESI

La realizzazione del sistema digitale oggetto del progetto apporta particolari vantaggi e benefici sia a Congrega della Carità Apostolica sia agli assegnatari ospitati:

- A. **PREVENIRE ACCADIMENTI STRAORDINARI** COME DANNI ALL'IMMOBILE E ALLE PERSONE
- B. **CAPIRE COME L'IMMOBILE E' REALMENTE CONDOTTO** DALL'ASSEGNATARIO
- C. **PREVEDERE I PROBLEMI E I CONSUMI** GENERATI IN CASO DI ASSEGNAZIONE AD UNO SPECIFICO PROFILO
- D. **CAPIRE IL REALE PROFILO DI UTILIZZO** DELL'IMMOBILE E DELL'UTILIZZATORE
- E. **DIMINUZIONE DEI COSTI DI GESTIONE E MANUTENZIONE STRAORDINARIA.**
- F. **ASSISTENZA PROATTIVA E REATTIVA** A PERSONE E ALL'IMMOBILE

Per realizzare tali benefici, la soluzione proposta nel progetto può essere realizzata soltanto attraverso l'utilizzo di opportune competenze, tecnologie e sistemi fortemente integrati e specialistici.

Questo sistema digitale è strutturato per realizzare una gamma di servizi che preveda l'erogazione di informazioni precise e puntuali necessarie per meglio gestire l'immobile e gli assegnatari degli stessi oltre a poter supportare le scelte più opportune all'interno dei processi decisionali.

Un valore estremamente distintivo del sistema prevede che questi servizi siano rilasciati in modo assolutamente AUTOMATICO ed AUTONOMO che ne garantiscano il continuo adattamento al variare delle situazioni di contesto di inserimento.

Inoltre i servizi sono progettati per fornire un puntuale e valido supporto agli uffici tecnici di gestione con la possibilità di essere estremamente scalabili con estrema facilità; sono anche pensati per essere declinati se necessario agli assegnatari o a soggetti terzi interessanti a supporto di convenzioni o altro.

REQUISITI GENERALI

I servizi descritti in seguito sono definiti, sviluppati e realizzati nel rispetto dei seguenti requisiti generali:

S-RG1 I servizi sono **accessibili H24 365 giorni/anno**.

S-RG2 Servizi denominati “avanzati” hanno **capacità previsionali** su:

- accadimenti legati alle anomalie degli immobili,
- comportamento delle persone assegnatarie
- consumi

S-RG3 I servizi riportano a **risultati ed effetti certificabili**, ovvero basati su dati reali raccolti e validati in ambiente, in totale conformità con i requisiti specificati e normativi.

S-RG4 la segnalazione di anomalie e accadimenti straordinari sia per immobili che per le persone assegnatarie sono notificate a Proprietà e assegnatari, in **modalità reattiva** (non più di 12 ore) il primo anno ed in **modalità preventiva** dal secondo anno.

S-RG5 La gestione, aggiornamento e controllo dei servizi sono **realizzati tramite piattaforme tecnologiche di ultima generazione**.

S-RG5 Il modello di servizio previsto e realizzato dal progetto è intermediato fra le entità di Proprietà e le utenze assegnatarie per i servizi ed i processi previsti

S-RG6 I livelli qualitativi del servizio complessivo sono regolati da un contratto di servizio secondo requisiti che comprendono tra l'altro indicatori di misura relativi alla qualità delle informazioni ed ai tempi di aggiornamento.

SERVIZI FORNITI

Come già detto il reale valore aggiunto ed innovativo sono i servizi rilasciati.

La soluzione prevede, al fine di riuscire ad avere una maggiore comprensione dell'intero sistema, la ripartizione dei servizi in quattro categorie:

A. Gestione Immobili

Set di servizi a disposizione relativamente alla gestione reattiva e proattiva delle problematiche degli immobili, al monitoraggio dello stress degli stessi a supporto della gestione delle problematiche e della pianificazione della spesa straordinaria rispetto a quella programmata e ordinaria.

B. Gestione Assegnatari

Servizi innovativi che sono in grado di rilevare in modo anonimo i profili effettivi e comportamentali delle utenze che utilizzano l'immobile, consentendo di monitorare eventuali violazioni e utilizzi impropri oltreché supportare l'assegnazione degli immobili con una proiezione preventiva dei reali profili di costo, consumi e utilizzo del bene.

C. Assistenza

È prevista la possibilità di poter assistere da remoto sia la Proprietà che gli assegnatari. Attraverso sistemi di chiamate di emergenza sia in entrata per richiesta di assistenza che in uscita per verificare un contesto o un'anomalia.

D. Terze Parti

Servizi informativi a soggetti terzi e/o fornitori, per migliorare la loro capacità di intervento. Questo riguarda ad esempio le unità OOS convenzionate per il sostegno ed intervento delle categorie più sensibili (anziani, disabili, ect), piuttosto che per supportare gli operatori manutentori.

Inoltre in futuro si può ipotizzare di integrare questa categoria di servizi attraverso altre istituzioni per facilitare l'inclusione degli assegnatari.

