

Alia Multiutility presenta l'App e il nuovo sito Una visione con i clienti sempre al centro A Firenze partono nuovi servizi gratuiti: ritiro on demand di carta e cartone in centro storico e interventi rapidi sui rifiuti abbandonati

- *Presentati i servizi a chiamata: più efficienza, più pulizia e assistenza tempestiva*
- *In azione un team dedicato per mantenere il decoro della città*
- *Interventi 7 giorni su 7 e 24 ore su 24 grazie alla piattaforma tecnologica*

Firenze, 19.4.2024 – Più **efficienza**, più pulizia e un rapporto ancora più diretto con i cittadini grazie a una serie di **nuovi servizi** a chiamata che promettono tempestività. È la rivoluzione introdotta dal nuovo ecosistema digitale di **Alia Multiutility**, di cui fanno parte **Aliapp**, la App che spalanca un mondo di possibilità 'on demand' grazie a un percorso di trasformazione digitale della relazione con i cittadini, e il nuovo **sito web** dell'azienda, messo on line a partire da oggi, più ricco, in continua evoluzione e con una nuova veste grafica.

È nell'ambito di questa profonda trasformazione che questa mattina a **Palazzo Vecchio** sono stati presentati due nuovi servizi appena partiti a **Firenze**, alla presenza del sindaco **Dario Nardella**, dell'assessore all'Ambiente **Andrea Giorgio** e dei vertici di Alia Multiutility, il presidente **Lorenzo Perra** e l'amministratore delegato **Alberto Irace**.

Il primo servizio riguarda il ritiro dei **rifiuti abbandonati**. Grazie al canale digitale, a un **team dedicato**, a una nuova **control room** con personale specializzato e alla dotazione di oltre 400 smartphone al personale operativo, per Alia è ora possibile gestire le **segnalazioni** in arrivo dai cittadini in modo immediato, di giorno e di notte, con l'impegno di rimuovere gli abbandoni nell'arco di 3 ore se si trovano all'interno del centro storico e di 6 ore in tutti gli altri casi. Il secondo servizio riguarda la raccolta di carta e cartone: sempre in centro storico, e sempre grazie all'infrastruttura digitale, sarà attivabile a chiamata, **7 giorni su 7**, a qualunque ora. Dunque, un'azienda sempre più cliente-centrica e vicina ai territori grazie a una piattaforma tecnologica in continua evoluzione.

INTERVENTI RAPIDI CONTRO GLI ABBANDONI

Sull'intero territorio comunale di Firenze, Alia Multiutility compie un deciso passo avanti verso l'obiettivo della rapida rimozione dei rifiuti abbandonati. Siano **sacchi** gettati fuori dai cassonetti oppure **ingombranti** abbandonati sul territorio, o ancora **rifiuti sparsi** in angoli più o meno nascosti



LA MULTIUTILITY
DEI TERRITORI

ALIASERVIZIAMBIENTALI.IT

della città, a partire dal momento della segnalazione Alia è in grado di **ripulire** e riportare alla normalità la situazione nel giro di 3 ore per interventi di raccolta e spazzamento all'interno del centro storico di Firenze, la così detta '**Area Unesco**', e nell'arco di 6 ore in tutte le altre zone che ricadono all'interno del territorio comunale, ad eccezione dei rifiuti speciali e pericolosi per i quali è richiesta una procedura ad hoc. Su Aliapp, grazie all'attivazione del servizio che permette di chiedere la rimozione di un abbandono, i cittadini possono inviare direttamente le proprie **segnalazioni**, geocalizzate e accompagnate dalla **fotografia** dei rifiuti stessi. A questo punto la segnalazione, veicolata tramite l'infrastruttura digitale, arriva alla **control room** di Alia, dove viene presa in carico e smistata, sempre per via digitale, agli operatori presenti sul territorio, un team interamente dedicato a questo servizio. Al termine dell'intervento, gli stessi operatori restituiscono un feedback dell'attività svolta alla control room e da questa al cittadino che, sempre tramite smartphone, può verificare l'aggiornamento della gestione della sua segnalazione.

CARTA E CARTONE: RITIRI ON DEMAND

Sempre attraverso Aliapp i cittadini possono attivare il nuovo servizio di ritiro di **carta e cartone** on demand anche al di fuori dei giorni stabiliti dallo specifico calendario, che continuerà a prevedere il ritiro settimanale per gli utenti domestici e il ritiro giornaliero a fasce orarie stabilite per gli utenti non domestici. Attraverso un dialogo diretto e personalizzato con l'azienda, gli utenti che si geolocalizzano nell'area del centro storico di Firenze hanno adesso la possibilità di richiedere, tramite il proprio smartphone, la **raccolta dedicata** degli imballaggi in carta e cartone senza la necessità di aspettare il giorno di ritiro prestabilito. All'interno della cerchia muraria cittadina, sia di qua che di là d'Arno, il servizio è rivolto agli utenti domestici e non domestici e anche ai city users che hanno necessità di liberarsi subito di scatoloni o altro materiale di carta. Il **ritiro fast** ed extra calendario è attivo tutti i giorni, **24 ore su 24**, e sarà effettuato entro 3 ore dalla prenotazione del servizio. Per richiederlo è possibile utilizzare Aliapp e attivare il Gps del proprio smartphone. Se il servizio di ritiro di carta e cartone è attivo in quella zona, il cittadino troverà il pulsante di richiesta automaticamente disponibile. E a quel punto potrà prenotare con un semplice tap.

UNA APP PER TUTTI I SERVIZI SU 58 COMUNI

Questi due servizi sono stati appena introdotti nel Comune di Firenze, ma è importante ricordare che gli sviluppi dei processi di **digitalizzazione** vedono Alia impegnata da tempo su tutti i territori serviti. A partire da Aliapp, scaricabile gratuitamente per sistemi iOS e Android, che permette un rapporto diretto con i cittadini e offre numerose funzionalità attive per tutti gli utenti dei **58 Comuni** gestiti da Alia. Scaricando la App sul proprio smartphone e registrandosi nell'apposita area, è possibile avere una panoramica chiara di tutte le possibilità offerte. Si apre così un mondo di servizi su misura. A partire dalla possibilità, in ogni territorio servito, di effettuare **segnalazioni** di rifiuti abbandonati, indicando il luogo dell'abbandono, allegando la foto dei rifiuti e ricevendo da Alia un costante aggiornamento sulla successiva rimozione. Tramite Aliapp è anche possibile prenotare un



LA MULTIUTILITY
DEI TERRITORI

ALIASERVIZIAMBIENTALI.IT

ritiro ingombranti al proprio domicilio, consultare i **calendari** di raccolta nelle aree in cui è attivo il servizio porta a porta, scoprire il punto di raccolta più vicino in cui consegnare i rifiuti (ecotappe, ecocentri, ecofurgoni), segnalare un cassonetto o un cestino pubblico pieno, sporco o danneggiato, un mancato ritiro o svuotamento, richiedere un servizio commerciale. E grazie al '**Dove lo butto**', inquadrando il **codice a barre** di un qualunque oggetto, essere informati su come differenziarlo correttamente.

Con Aliapp, inoltre, è sempre possibile iscriversi alla tariffa, consultare la propria **posizione**, pagare la **Taric**, visualizzare le **bollette** e gli **svuotamenti**, cessare l'utenza e, in futuro, richiedere **rateizzazioni** di pagamento. Con un design funzionale, Aliapp garantisce un'esperienza personalizzata, in continua evoluzione e potenziamento. La registrazione dagli store è rapida e intuitiva. Per semplificare la prima procedura di accesso, si consiglia ai residenti di tenere a portata di mano il **codice utenza** Tari presente sulla propria bolletta. Se si è già effettuata una registrazione all'area clienti presente sul sito www.aliaserviziambientali.it, è possibile utilizzare le stesse credenziali per accedere alla App. Se non ancora registrati, è possibile farlo direttamente dall'App oppure dal sito web; in caso di utenze senza contratto (turista, city user, convivente) è sempre possibile registrarsi con accesso temporaneo.

IL NUOVO SITO DA OGGI È ON LINE

Presentato oggi anche il **nuovo sito di Alia**, con nuova veste grafica, una migliore esperienza d'uso ed un accesso semplificato a contenuti e servizi. Il nuovo portale www.aliaserviziambientali.it è fortemente orientato al cliente, con un flusso informativo organizzato per target, così da agevolare la fruizione e il reperimento delle informazioni. Accanto alla home page generalista, ci sono le sezioni dedicate ai **cittadini** e alle **aziende**, in cui in maniera immediata sono fruibili i servizi più ricercati e utili. Vista la possibilità di costante **evoluzione** delle piattaforme digitali, anche questo portale, a seconda delle tendenze di utilizzo, potrà essere modificato e personalizzato nella navigazione. Sul sito è possibile consultare informazioni per tutti i **58 Comuni** relative ai servizi di **raccolta e tariffa rifiuti**, i calendari per la raccolta **porta a porta** (dove attiva), prenotare il ritiro **ingombranti**, visualizzare e ricercare su mappa l'ecocentro più vicino e consultare l'elenco di ecotappe, ecofurgoni e i **punti di raccolta** presenti sul territorio (per oli esausti ed abiti usati).

Da www.aliaserviziambientali.it è inoltre possibile consultare in maniera agile la mappa degli **sportelli al pubblico**, con geolocalizzazione e il dettaglio delle attività, mentre con il '**Dove lo butto**' è possibile conoscere con un click qual è il conferimento corretto dei rifiuti.

Si aggiungono anche la possibilità di accedere all'**area clienti** Aliapp, (nella versione della app accessibile da Pc), consultare **news e comunicati**, verificare domande e risposte frequenti (Faq) suddivise per aree tematiche e iscriversi alla **newsletter** mensile. Per la prima volta è, inoltre, possibile consultare i **servizi commerciali** per cittadini e aziende e richiedere un preventivo per disinfestazione e derattizzazione, raccolta e ritiro di rifiuti speciali e voluminosi, pulizia di caditoie e locali, ma anche sanificazione, consulenza e formazione sulla corretta gestione dei rifiuti, e tanto altro.

LE DICHIARAZIONI DEI PROTAGONISTI

*‘Per sostenere il nuovo ecosistema digitale di Alia è in atto una profonda trasformazione dei servizi svolti dagli operatori sul territorio, supportati da nuove piattaforme tecnologiche, con l’obiettivo di portare l’azienda a essere sempre più cliente-centrica. Una nostra recente indagine ha dimostrato come l’abbandono dei rifiuti e i piccoli e grandi gesti di inciviltà quotidiana costino ad Alia, e dunque in buona sostanza alla collettività, una cifra che si aggira sui 20 milioni di euro all’anno. Ecco perché andiamo particolarmente orgogliosi del nuovo sistema di segnalazione abbandoni presentato stamani e siamo sicuri che questo potrà aiutarci nella sfida per avere una città sempre più pulita e a misura di cittadini’, commenta **Lorenzo Perra**, presidente di Alia Multiutility.*

*‘I servizi on demand sono una categoria nuova e particolare fra i nuovi servizi proposti da Alia. Si caratterizzano infatti per essere nativamente digitali nella loro esperienza con l’utenza. Dopo i cassonetti digitali introdotti a Firenze e il nostro impegno nell’applicare l’intelligenza artificiale al sistema di raccolta e gestione dei rifiuti e nello svilupparne possibili applicazioni, grazie ai nuovi servizi presentati stamani proseguiamo sulla strada dell’innovazione, uno dei tratti distintivi della Multiutility in via di sviluppo. Abbiamo l’ambizione di ridisegnare l’esperienza degli utenti efficientando i costi del servizio: puntiamo a fare quello che serve quando serve, ingaggiando sempre di più i nostri clienti nello sforzo verso la sostenibilità’, aggiunge l’amministratore delegato **Alberto Irace**.*