

COMUNICATO STAMPA

Alia Servizi Ambientali diventa sempre più “smart”: da ottobre al via la trasformazione digitale; 2000 smartphone per gli operatori; nuovo portale internet ed App; tecnologie per la sicurezza.

Presentata la timeline di sviluppo del piano (ottobre 22- maggio 23) e i nuovi sistemi di supporto alla guida contro le collisioni.

Firenze, 19 settembre 2022 – Partirà da metà ottobre la **trasformazione digitale** di Alia Servizi Ambientali SpA, il gestore del servizio di igiene urbana della Toscana Centrale. Come previsto dal Piano Industriale 2022- 2031, ammontano a circa 60 milioni di euro gli investimenti per processi che abiliteranno nuovi strumenti di comunicazione diretta con l’utente, garantendo una sempre maggiore interazione e trasparenza nel rapporto con il cittadino, efficienze sui servizi di raccolta e bollettazione, ampliamento della gamma dei servizi su richiesta.

Dopo un’articolata fase di analisi e progettazione, da ottobre fino a maggio 2023, il **processo di digitalizzazione** prevede progressivamente l’attivazione della nuova infrastruttura digitale. È, infatti, già in corso, la formazione di operatori ed autisti per l’utilizzo di un sistema informatico che permette, ai 2.000 dipendenti, di tracciare i servizi sul territorio direttamente tramite lo smartphone in dotazione e dare feedback all’azienda ed agli utenti, semplificando la quotidiana operatività sul servizio. Dal mese di ottobre, inoltre, sarà “online” la **nuova App**, molto “*customer oriented*” che, oltre alle funzionalità informative standard, offrirà agli utenti la possibilità di effettuare richieste e segnalazioni con tracciabilità di esecuzione, ed, entro la fine dell’anno, richiedere servizi on-demand, aprire i cassonetti, gestire i propri contratti in autonomia. Infine, da gennaio 2023, si avvia l’applicazione della **tariffa corrispettiva** per circa 130.000 utenze (270.000 abitanti) che, anche grazie all’attivazione dei nuovi servizi digitali, garantirà un sistema premiante per gli utenti che adottano comportamenti virtuosi differenziando al meglio i loro rifiuti. Si tratta di un piano orientato all’efficientamento dei servizi, maggior trasparenza, rapidità e qualità che mira a rendere sempre più “fluida ed immediata” la relazione con il cliente che, alla fine del processo, sarà in grado di poter dialogare con l’azienda, oltre che con i tradizionali canali fisici - come gli Infopoint, gli Ecocentri, gli Ecofurgoni, etc...- anche con sistemi digitali collegati al **portale**, in fase di riprogettazione con rilascio previsto nel primo semestre del 2023, e all’applicazione installata sul proprio smartphone. I vari step del progetto ed i relativi rilasci saranno accompagnati da singole campagne informative mirate a fornire tutte le notizie utili agli utenti.

Tra i primi servizi in fase di attivazione, sono stati presentati oggi i dati della sperimentazione di **Mobileye Shield+Connect**, un **sistema di prevenzione delle collisioni** progettato per affrontare i grandi angoli ciechi, i maggiori raggi di sterzata e molte altre insidiose sfide che i conducenti di veicoli di grandi dimensioni incontrano quotidianamente sulle strade affollate

delle città aiutandoli durante la guida nell'identificazione di ostacoli e "pericoli". A seguito di alcuni eventi critici registrati nell'ultimo periodo, l'azienda ha realizzato una fase di scouting tecnologico ed individuato nella soluzione Intel la migliore soluzione presente sul mercato, condotta in un'area a traffico elevato e ad alta criticità come il centro storico di Firenze, in collaborazione con il dipartimento di Ingegneria industriale dell'Università di Firenze, la Polizia Stradale e Stefano Guarnieri per l'Associazione Lorenzo Guarnieri, presenti all'incontro stampa.

Illustrato questa mattina - alla presenza di rappresentanti dell'Amministrazione comunale, dall'AD Alberto Irace e dal Presidente Nicola Ciolini, - la sintesi della sperimentazione portata avanti negli ultimi 5 mesi. I sistemi, che al momento sono installati su 5 mezzi attivi a Firenze e saranno integrati su ulteriori 150 camion adibiti ai servizi di raccolta nel corso del 2023, sono muniti di un allarme anti-collisione frontale, di monitoraggio della distanza di sicurezza, avviso di superamento involontario della corsia e di un indicatore del limite di velocità. In caso di problema o ostacolo, l'allarme allerta il conducente del veicolo della situazione di pericolo. L'attrezzatura si compone di un sistema di rilevamento (destra, sinistra e frontale) e di specifici *device* in cabina per segnalare gli eventi, sia con alert luminosi che sonori. L'introduzione delle nuove tecnologie di sicurezza sui mezzi, visto il ruolo centrale degli utenti, sarà accompagnata da una campagna di comunicazione dove con ironia e messaggi semplici si invita alla collaborazione ed attenzione, ed un'azione di sensibilizzazione rivolta al personale interno all'azienda adibito alla guida.

Alia sarà la prima utility italiana, che si occupa del settore rifiuti, che utilizzerà questi nuovi **sistemi di sicurezza** sulle aree ad alto traffico pedonale presenti sul territorio servito, nelle provincie di Firenze, Prato e Pistoia, dopo la fase sperimentale attuata in un'area con traffico ad elevata criticità come il centro storico del capoluogo toscano.

*«Abbiamo chiesto ad Alia di fare uno scatto in avanti sulla capacità di gestire le segnalazioni per mapparle, individuare le zone dove aumentare i controlli e dare risposte rapide ai cittadini – ha commentato **Andrea Giorgio**, Presidente di ATO Toscana Centro, ed Ass. Ambiente -. Queste innovazioni vanno in questa direzione come in quella, fondamentale, di una maggiore sensibilità sul tema della sicurezza stradale. Sono il segnale di un'azienda che punta sull'innovazione e migliora la sua offerta di servizi, un passaggio fondamentale per garantire ai cittadini sempre più attenzione e qualità.*

*«Siamo molto orgogliosi della presentazione di questi obiettivi illustrati da parte di Alia. L'anno scorso quando si sono verificati alcuni sinistri mortali ci mettemmo subito al lavoro, perché volevamo capire questo fenomeno – ha commentato **Federico Gianassi**, Ass. alle partecipate del Comune di Firenze-. Grazie ad un lavoro scientifico svolto con soggetti molto competenti, siamo ora a presentare un'innovazione tecnologica che serve ad aiutare a prevenire le collisioni. Un'innovazione molto importante, sollecitata anche dal personale interno ad Alia, oltre che dai cittadini. Sono molto orgoglioso che Alia si sia dimostrata all'avanguardia in Italia su questo tema, e pronta e reattiva sulle importanti sfide che ci attendono; valuto positivamente anche il progetto di innovazione digitale tecnologia che coinvolgerà tutto il modello di rapporto con la cittadinanza e di gestione del servizio. Fare*

una buona raccolta dei rifiuti è fondamentale – ha concluso Gianassi-, e grazie agli strumenti tecnologici possiamo migliorare la qualità del servizio.

*«Questo intervento rientra in un più ampio progetto di digitalizzazione delle attività e dei servizi promossi da Alia - ha detto l'assessore all'Innovazione tecnologica **Cecilia Del Re**-. Oggi l'installazione di videocamere sui mezzi arriva a presidiare maggiormente il tema della sicurezza dei cittadini e dei pedoni, specie nelle strade del centro storico; poi il digitale arriverà anche con la nuova app di Alia che andrà a integrare e completare il progetto di Firenze città circolare. Un progetto che mira ad aumentare la quantità e qualità della raccolta differenziata, ma anche a utilizzare il digitale per seguire maggiormente l'operato degli utenti in chiave di comunicazione e contatto 'uno a uno' per un servizio più personalizzato in grado di aiutare in questo passaggio: un digitale quindi che punta alla sostenibilità ambientale e sociale come parte integrante del nuovo piano di raccolta dei rifiuti e della stessa mission di Alia in una visione di città smart».*

*«Nell'ultimo anno l'azienda ha lavorato sullo sviluppo della digitalizzazione dei servizi e dei sistemi informatici - ha dichiarato **Nicola Ciolini**, presidente di Alia Servizi Ambientali - per garantire agli utenti una maggiore facilità di contatto e quindi avere una risposta operativa di servizio molto più veloce. In questo si inserisce anche il progetto di innovazione tecnologica per il miglioramento della sicurezza dei mezzi di servizio impiegati: oggi presentiamo uno dei 5 automezzi di raccolta già dotati del sistema di supporto alla guida per la prevenzione delle collisioni, a dimostrazione di come l'azienda stia mettendo in atto quanto programmato. A questa seguirà, nelle prossime settimane, la presentazione della messa in opera di analoghi sistemi di sicurezza sui mezzi di raccolta nei vari territori serviti: la rivoluzione in Alia è concreta e nei prossimi mesi ne potremo apprezzare i risultati.»*

*«Il Piano Industriale prevede circa 60 milioni di investimenti in tecnologia e digitalizzazione, risorse che consentiranno una sempre maggiore interazione e scambio con i nostri utenti, trasparenza, più efficienza nella erogazione dei nostri servizi sul territorio. Abbiamo lavorato in questi mesi ad una profonda trasformazione di Alia, che punta a diventare sempre più smart e digitale – ha dichiarato alla stampa l'AD, **Alberto Irace**-. Oggi lanciamo il cronoprogramma di un percorso che rimette il cittadino utente al centro della nostra attenzione e strategia. Il nuovo portale, l'app sui telefonini, consentiranno al cliente di poter interagire con noi in maniera rapida ed efficiente, la digitalizzazione dei processi di raccolta e i nuovi strumenti di engagement dell'utente saranno il presupposto per avviare un sistema di tariffazione puntuale, con il superamento del sistema a tributo a partire dal 2023, e di conseguire un'efficienza operativa che stimiamo nell'intorno di una riduzione del 20% dei costi operativi. Sarà un periodo intenso di lavoro e di cambiamento, per il quale nelle varie fasi di rilascio chiederemo ai nostri utenti di fornirci feed back che ci consentiranno di migliorare e ottimizzare i nuovi servizi, oltre a chiedere a tutti attenzione e pazienza per eventuali criticità che, come in tutte le fasi di lancio, di potranno verificare».*