

COMMISSIONE CONSILIARE N. 8**VERBALE N. 42
SEDUTA DEL 23 OTTOBRE 2025**

Redatto ai sensi dell'art. 32 Regolamento del Consiglio Comunale

L'anno **2025** (duemilaventicinque) il giorno **23** (ventitre) del mese di **ottobre**, alle ore 16:00, la Commissione consiliare 8, è convocata in presenza presso la Sala Firenze Capitale in Palazzo Vecchio e, secondo quanto previsto dall'art. 22 del Regolamento del Consiglio Comunale, in sede consultiva, con il seguente ordine del giorno:

- Comunicazioni della Presidente.
- Audizione dei rappresentanti di Alia Servizi Ambientali spa, dott.ssa Sara Coppola Volino, Chief Information & Digital Officer, dott.ssa Silvia Frachey, Chief Marketing & Commercial Officer, dott. Pierpaolo Pernici , Customer Transformation, dott. Riccardo Peruzzi, Interfaccia Area Fiorentina e Valdarno, per un approfondimento in merito al funzionamento della nuova App Alia.
- Approvazione verbali precedenti sedute.
- Varie e eventuali

Per la Segreteria della seduta è presente Debora Novelli

Per la diretta streaming della seduta è presente Monica Caiazzo.

Per la Commissione 8, alle ore 16:00 sono presenti le consigliere e i consiglieri: Alessandra Innocenti, Edoardo Amato (in sostituzione del Consigliere Marco Burgassi), Giovanni Graziani, Luca Santarelli, Alberto Locchi, Matteo Chelli (in sostituzione della Consigliera Angela Sirello).

Alle ore 16:01 è presente il Consigliere Luca Milani.

Alle ore 16:02 è presente il Consigliere Alessandro Draghi

Per l'azienda Alia Servizi Ambientali sono presenti: la Dott.ssa Silvia Frachey, Chief Marketing & Commercial Officer, il Dott. Pierpaolo Pernici , Customer Transformation e il Dott. Riccardo Peruzzi, Interfaccia Area Fiorentina e Valdarno.

La Presidente Innocenti, accertata la presenza del numero legale, dichiara aperta la seduta alle ore 16:02

Sono presenti i seguenti consiglieri/e

CARICA	NOMINATIVO	IN SOSTITUZIONE DI
Presidente	Alessandra Innocenti	
Componente	Edoardo Amato	Marco Burgassi
Componente	Alessandro Draghi	
Componente	Giovanni Graziani	

Componente	Luca Milani	
Componente	Luca Santarelli	
Componente	Alberto Locchi	
Componente	Matteo Chelli	Angela Sirello

La Presidente Innocenti introduce l'ordine del giorno, l'audizione dei Rappresentanti di Alia Servizi Ambientali in merito alla nuova applicazione *Aliapp* per conoscere, capire e anche promuovere la nuova Applicazione. Dà quindi la parola Dott. Riccardo Peruzzi che illustra la App, gli interventi in essa applicati e le risposte d'utilizzo da parte degli utenti.

Alle ore 16:04 entrano i consiglieri Stefania Collesei e Massimo Sabatini (in sostituzione di Eike Schmidt).

La parola passa poi alla Dott.ssa Silvia Frachey relativamente all'area call center, sportelli, relazione con il cliente, la customer experience e la nuova App, nuova perchè rispetto alla precedente possiede nuove funzionalità sulle tariffe.

Contemporaneamente alla gestione delle nuove funzioni stanno raccogliendo, mediante sistema di interlocuzione digitale, tutti i feedback dagli utenti utili a revisionare, implementare e migliorare progressivamente I servizi dell'app.

Obiettivo è raggiungere con buoni risultati l'opera di transizione digitale nella sua completezza.

Naturalmente gli sportelli continueranno ad erogare i servizi al cittadino ma la gestione delle pratiche digitali garantirà all'utente di vedere la propria pratica fino in fondo con messaggi di tracciabilità costante fino alla sua chiusura.

La parola passa quindi al Dott. Riccardo Peruzzi che accanto alle nuove funzionalità aggiunge quelle del nuovo sito web. Il portale avrà una nuova area privata con la funzione "chi sei e dove ti trovi", un servizio, questo, di geolocalizzazione ed ottimizzazione dei servizi.

Alle ore 16:14 entra il Consigliere Marco Semplici in sostituzione della Consigliera Michela Monaco.

L'audizione viene svolta con il supporto di slides esplicative sulle funzionalità delle quali la Presidente Innocenti ne chiede gentilmente la condivisione per mail alla Commissione dopo la seduta.

Alle 16:19 esce il Consigliere Santarelli.

Il Dott. Riccardo Peruzzi, continuando con il suo intervento, spiega la funzione che utilizza il Gps per comunicare alla centrale un rifiuto abbandonato, oppure la gestione delle bollette (estratto conto o avvisi di pagamento). Servizi tutti fruibili mediante la registrazione, creazione di un account personale ed utilizzo delle proprie credenziali di accesso mediante password o codice monouso.

Con Plures Alia ovvero l'applicazione Aliapp e il nuovo portale www.aliaserviziambientali.it al momento sono stati registrati 27500 accessi dei quali una buona parte sull'applicazione ed il resto come operazioni effettuate sulweb.

Plures Alia offre un sistema digitale totalmente centrato sul cittadino e pertanto comodamente fruibile senza muoversi da casa, anche nel week end, a qualsiasi orario.

La Presidente ringrazia gli ospiti per l'ampia illustrazione e gli approfondimenti e apre il dibattito ai Consiglieri.

Intervengono i Consiglieri Locchi, Chelli, Graziani.

Interviene la Presidente Innocenti sui servizi on demand, sull'utilizzo del CF al posto del codice utenza e sulla funzione "Aprilo!".

La Presidente dà la parola agli ospiti per la replica e per rispondere alle domande.

Dopo le repliche sugli interventi da parte della Dott.ssa Silvia Frachey e del Dott. Riccardo Peruzzi, prende la parola la Presidente Innocenti per le conclusioni. Comunica, inoltre, che il verbale n. 41 è approvato.

La Presidente informa che domani mattina alle ore 9 la Commissione 8 si unirà in congiunta con la Commissione 4 ringrazia gli ospiti e dichiara conclusa la seduta alle ore 17:08.

Nel corso della seduta la Commission 8 ha approvato il verbale n. 41

Per la Commissione 8, alla seduta hanno partecipato le consigliere e i consiglieri:

CARICA	NOMINATIVO	IN SOSTITUZIONE DI
Presidente	Alessandra Innocenti	
Componente	Edoardo Amato	Marco Burgassi
Componente	Stefania Collesei	
Componente	Alessandro Draghi	
Componente	Giovanni Graziani	
Componente	Alberto Locchi	
Componente	Luca Milani	
Componente	Marco Semplici	Michela Monaco
Componente	Matteo Chelli	Angela Sirello
Componente	Massimo Sabatini	Eike Schmidt

Verbale letto ed approvato nella seduta del 06.11.2025

La Segretaria

Debora Novelli

La Presidente
Alessandra Innocenti

