

# LO SPORTELLO TARI NEL TUO SALOTTO DI CASA

Brescia, 18 dicembre 2023

# NUMERI DI APRICA

**Aprica, società del Gruppo A2A**, possiede una solida e pluriennale esperienza nella gestione della TARI come **tributo**, con servizio completo di gestione in nome e per conto dell'Amministrazione comunale di Brescia.



■ **197.000** abitanti residenti



■ **109.000** utenze TARI

Oltre alla città di Brescia, Aprica gestisce la TARI in altri **16 Comuni** (tra cui i comuni capoluogo Bergamo e Cremona).

**Gli abitanti** complessivamente serviti **sono circa 500.000**.

In alcuni territori (Cremona, provincia di Mantova) Aprica effettua anche la riscossione diretta, applicando la tariffa puntuale corrispettiva in luogo della TARI-tributo.

# I PRINCIPALI CANALI DI INTERAZIONE CON L'UTENZA



**6 sportelli operativi multifunzione Lamarmora + 1 Codignole** (solo per kit)

- Acquisizione delle denunce TARI con gestione dei dispositivi
- Gestione/vendita dispositivi e sacchi
- Supporto alle attività di back office



- **Informazioni** di carattere generale (tempi, scadenze, tariffe, ...)
- **Verifiche su situazione contributiva dell'utente** attraverso accesso in sola lettura al DB TARI



- **Informazioni** di carattere generale (tempi, scadenze, tariffe, ...)
- **Gestione mail** da contribuenti
- Gestione mail da ufficio tributi



- Per **visualizzazione e gestione dati personali**, catastali, stato documenti, ...
- Nuove funzionalità in fase di implementazione:

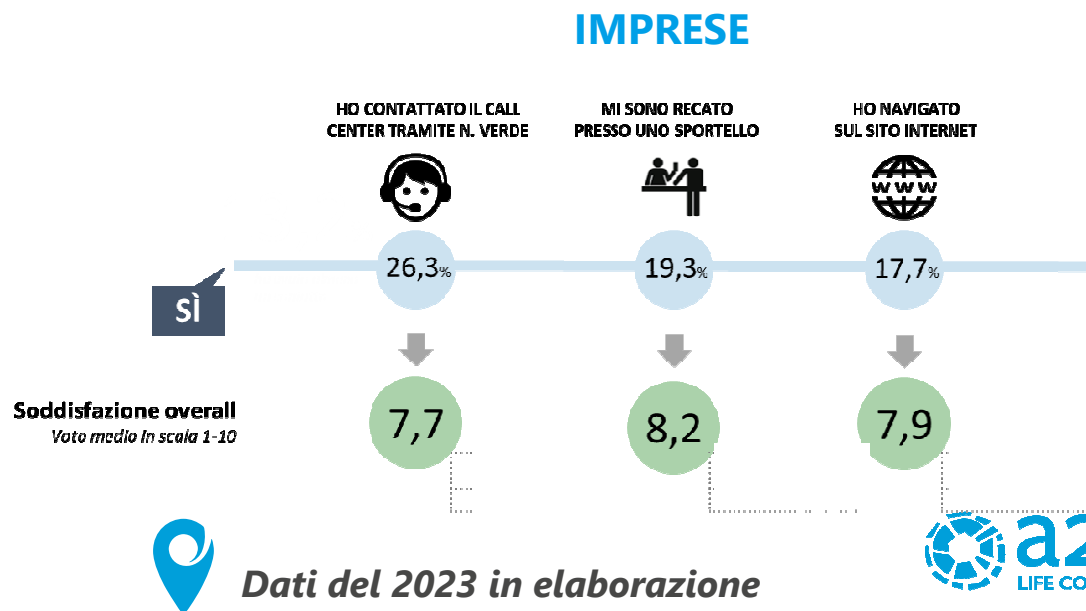
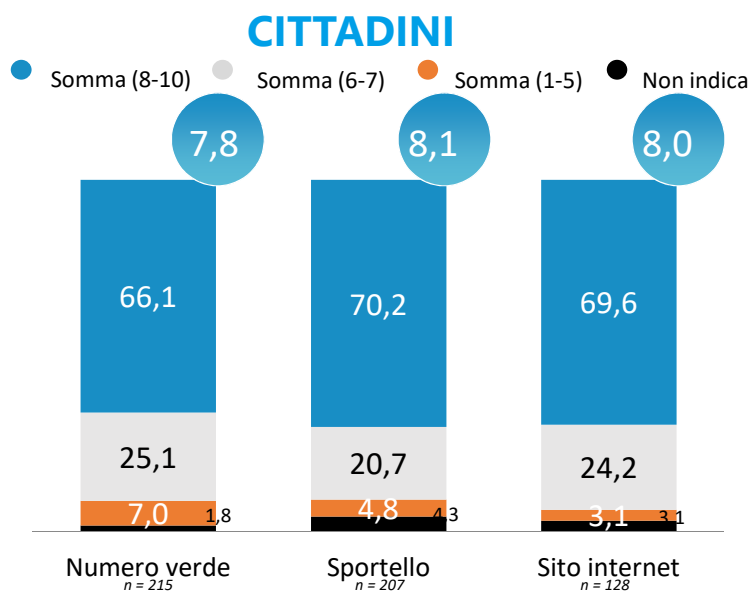
- 1. Appuntamento da remoto**
- 2. Sportello TARI digitale (to be)**

# RISULTATI DELLA CUSTOMER SATISFACTION (2021)

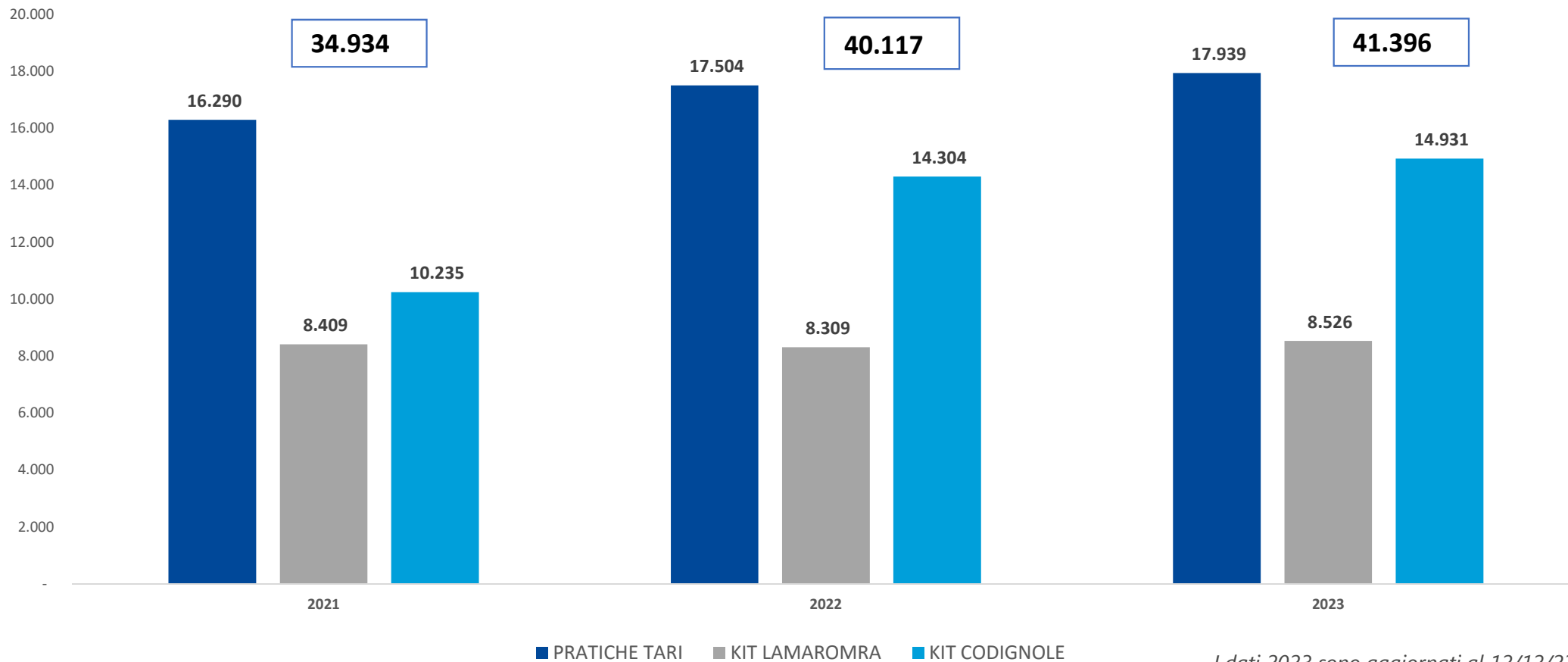
Lo sportello TARI figura tra i servizi di Aprica **più apprezzati da cittadini e imprese** di Brescia.

Lo attestano i risultati delle indagini di **customer satisfaction** che vengono condotte ogni due anni per misurare il livello di soddisfazione degli utenti per i servizi erogati in città da Aprica.

Di seguito i valori dell'ultima indagine, condotta nel novembre 2021 da **SWG** (primaria azienda indipendente, operante nella progettazione e realizzazione di ricerche di mercato e di opinione) in cui cittadini e imprese hanno attribuito allo sportello valutazioni lusinghiere, esprimendo **una "soddisfazione overall" pari rispettivamente a 8,1 e 8,2 su una scala 1÷10**, e massime tra i diversi canali di contatto offerti da Aprica.



# FRONT OFFICE – ACCESSI ALLO SPORTELLO FISICO



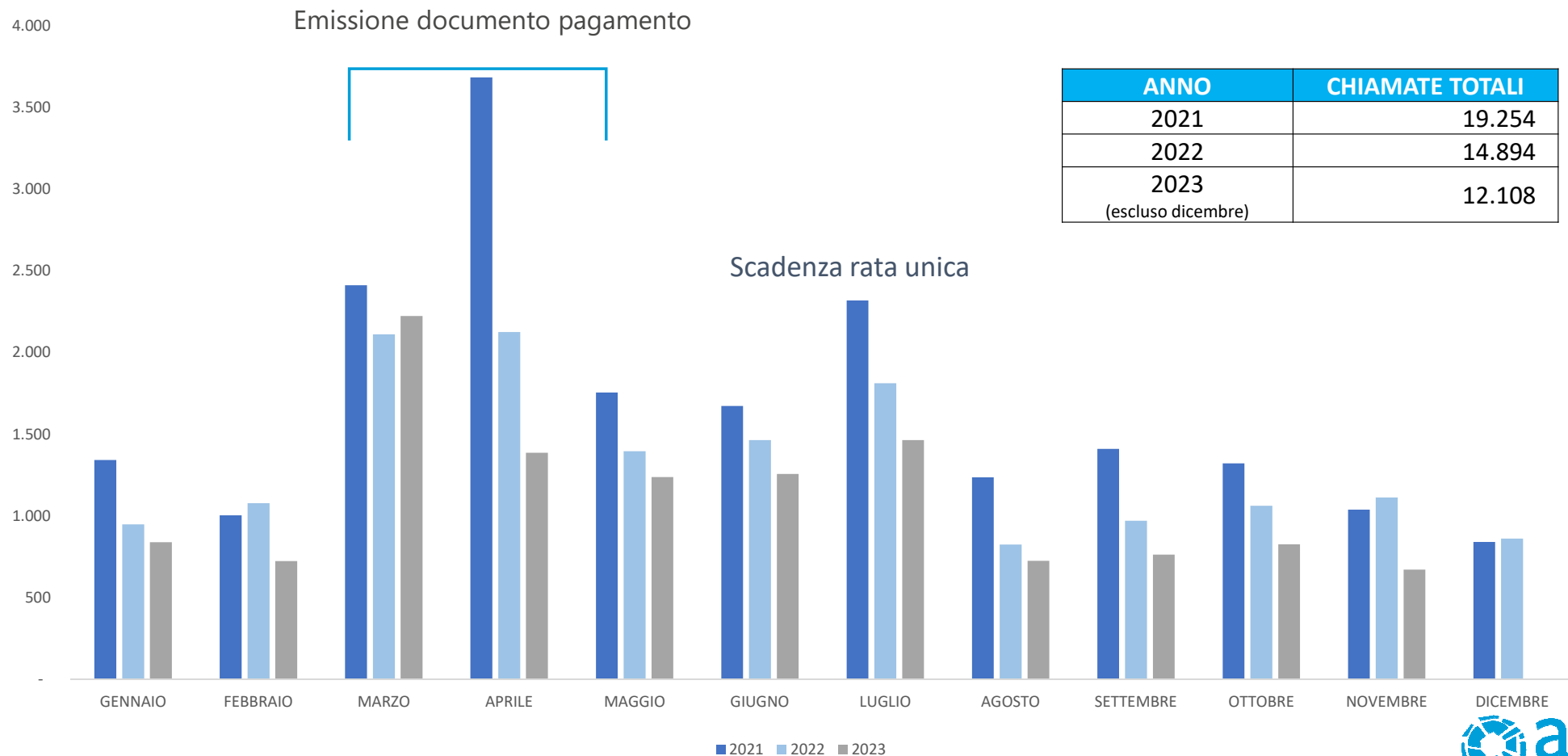
I dati 2023 sono aggiornati al 12/12/23

## Dati stabili

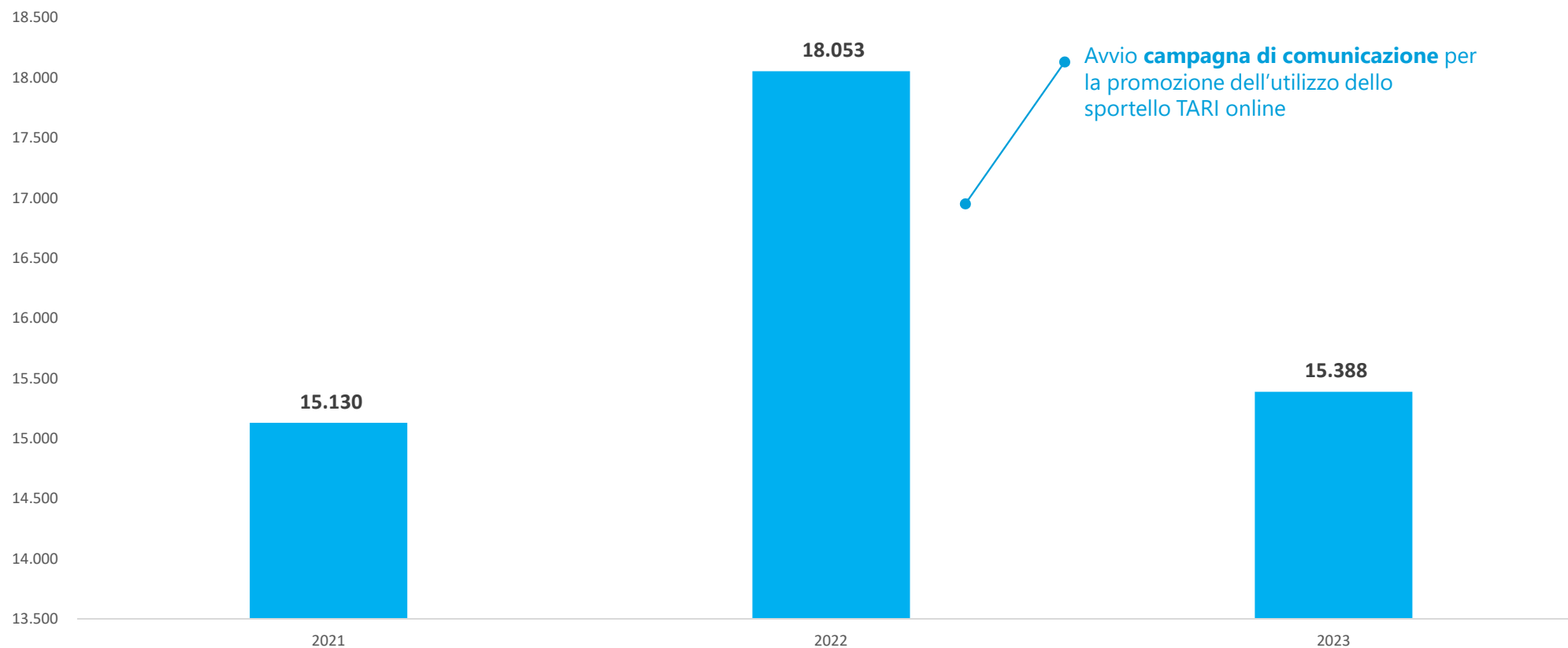
I numeri degli accessi agli sportelli e il numero di pratiche si equivalgono negli ultimi due anni a confronto.

# NUMERO VERDE INFORMATIVO – TELEFONATE GESTITE

## Chiamate relative alla TARI Brescia



# SPORTELLLO ONLINE - ACCESSI



*Dato 2023 preconsuntivo*

# NOVITA' – APPUNTAMENTO IN VIDEOCHIAMATA

NOVITA'

## Sportelli virtuali operativi multifunzione



- Attivazione nuova posizione TARI sia domestica che non domestica
- Variazione posizione TARI già attiva per utenza domestica e non domestica
- Cessazione posizione TARI per utenza domestica e non domestica
- Informazioni relative alla TARI di qualsiasi tipo con scambio di documentazione

Dove necessario, la videochiamata si chiude da parte dell'operatore fissando un appuntamento per ritiro o riconsegna kit presso lo sportello fisico



# NOVITA' – APPUNTAMENTO IN VIDEOCHIAMATA



Il servizio è aggiuntivo a quello di sportello fisico e vuole venire incontro agli utenti più digitali e meno disposti ad impiegare il proprio tempo per recarsi allo sportello.

Tramite PC/tablet/smartphone, gli utenti possono ricevere gli stessi servizi che ricevono di persona. **Basta una semplice connessione a internet**, senza bisogno di scaricare nessuna applicazione aggiuntiva. Il sistema si integra nell'attuale impianto di prenotazione appuntamenti consentendo di gestire da un unico centro di controllo disponibilità e appuntamenti/prenotazioni per tutti i canali di contatto messi a disposizione dall'azienda: fisico o in videochiamata (on line).

L'erogazione del servizio da parte dell'operatore avviene attraverso una console di gestione dell'appuntamento con moderni sistemi di Telepresenza supportati per la parte documentale dalla **possibilità di ricevere e inviare (upload e download), di scattare fotografia di documenti attraverso la webcam del cliente, la sottoscrizione tramite firme digitale OTP di documenti e contratti.**

# PRENOTAZIONE ONLINE DEGLI APPUNTAMENTI

1. Accedi al sito  
Apricaspa.it



Cosa vuoi fare?

NUOVA PRENOTAZIONE

MODIFICA / ANNULLA LA TUA PRENOTAZIONE

2. Seleziona il servizio

COMUNE: BRESCIA | SERVIZIO: SPORTELLO DIGITALE | DATA E ORA

GESTIONE UTENZA TARI

SOSTITUZIONE TESSERE/BIDONI E  
RITIRO SACCHETTI

RICHIESTA RATEIZZAZIONE / MODELLI  
F24 / INFO SU ACCERTAMENTI

GESTIONE UTENZA TARI ONLINE CON  
OPERATORE IN VIDEOCHIAMATA

3. Seleziona data e orario



Scegli il giorno dell'appuntamento

LUNEDÌ <b>14</b> NOVEMBRE	MARTEDÌ <b>15</b> NOVEMBRE	MERCOLEDÌ <b>16</b> NOVEMBRE	GIOVEDÌ <b>17</b> NOVEMBRE	VENERDÌ <b>18</b> NOVEMBRE	LUNEDÌ <b>21</b> NOVEMBRE
MARTEDÌ <b>22</b> NOVEMBRE	MERCOLEDÌ <b>23</b> NOVEMBRE	GIOVEDÌ <b>24</b> NOVEMBRE	VENERDÌ <b>25</b> NOVEMBRE	LUNEDÌ <b>28</b> NOVEMBRE	MARTEDÌ <b>29</b> NOVEMBRE



Scegli l'orario dell'appuntamento

08:15	<b>08:35</b>	08:55
09:15	09:35	09:55
10:15	10:35	10:55

# LA VIDEOCHIAMATA - LA PRENOTAZIONE

## Prenotazione

Ciao  
ecco il codice associato alla tua prenotazione

**NU77062**

**IMPORTANTE:** Il giorno stabilito, per iniziare il tuo appuntamento, clicca su

[Avvia chiamata](#)

## Dettaglio Prenotazione

**Servizi**  
ATTIVAZIONE NUOVA UTENZA TARI ONLINE

**Data e Ora**  
13/12/2023 - 08:15

## Documenti Necessari

**ATTIVAZIONE NUOVA UTENZA TARI ONLINE**  
Carta identità e codice fiscale intestatario posizione Tari  
Titolo di occupazione immobile con indicazione dati catastali immobile e pertinenze -  
formato PDF  
Eventuale delega con copia documento identità del delegato e del delegante  
Contratto attivazione energia elettrica o ultima bolletta EE disponibile

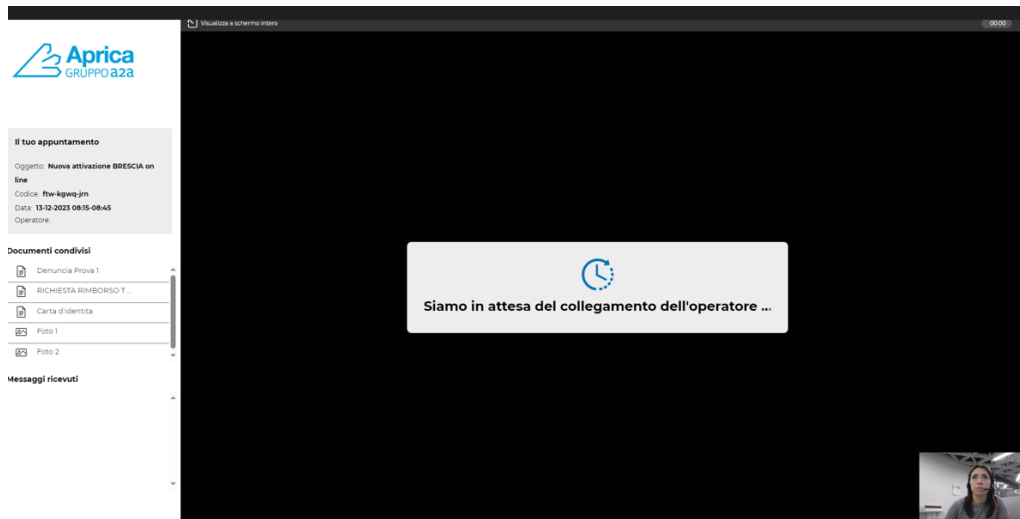
**Se desideri modificare o cancellare il tuo  
appuntamento**

[Clicca qui](#)

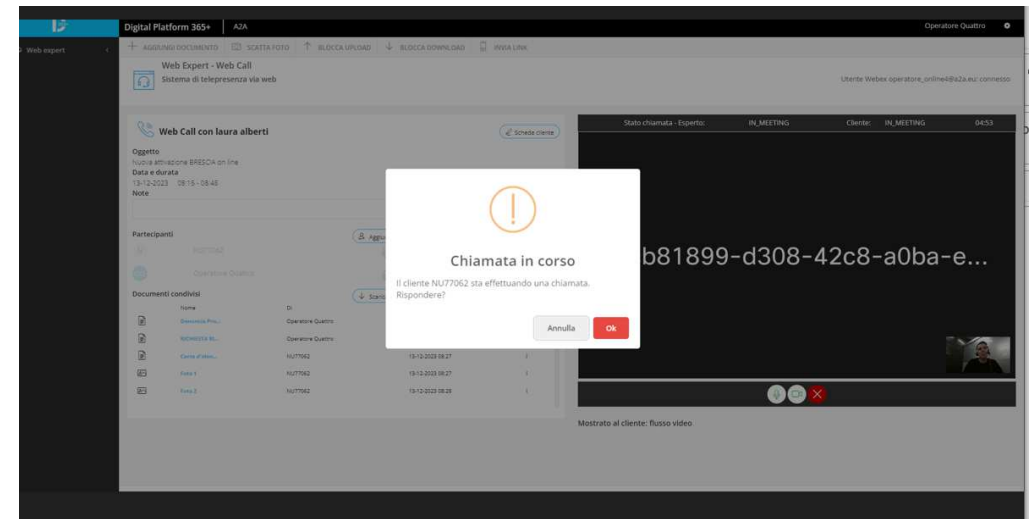
Cittadino **ha prenotato** la videochiamata

Riceve la mail con **dettagli e link** chiamata

# LA VIDEOCHIAMATA – AVVIO CHIAMATA

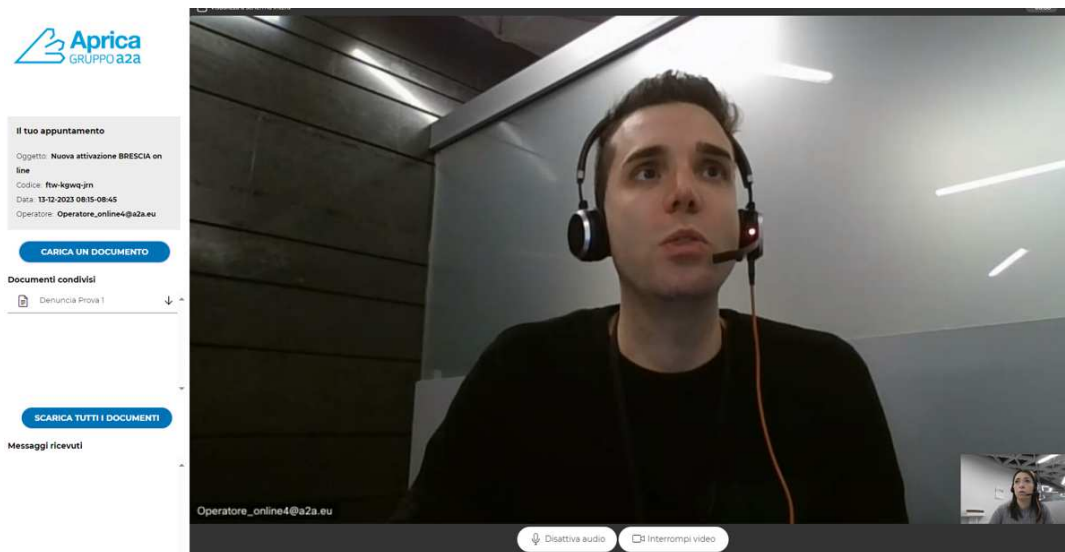


Cittadina chiama

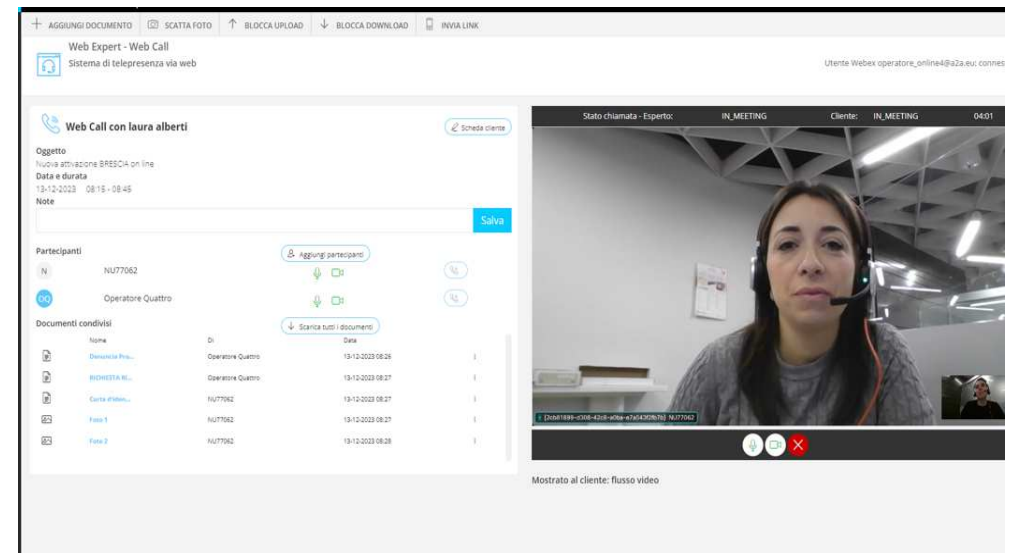


Operatore risponde

# LA VIDEOCHIAMATA – SVOLGIMENTO PRATICA



Operatore che parla



Cittadina che espone le proprie esigenze

# LA VIDEOCHIAMATA – CHIUSURA PRATICA





**Riepilogo erogazione servizio**

In data 13-12-2023, tra le 08:15 e le 08:45, A2A ha erogato il servizio:  
Nuova attivazione BRESCIA on line.

Durante la chiamata sono stati condivisi i seguenti documenti:

- Denuncia Prova 1
- RICHIESTA RIMBORSO TARI AGGIORNATO 10.2023
- Carta d'identità
- Foto 1
- Foto 2

*Una copia di questo riepilogo sarà inviata a breve come email alla sua casella di posta elettronica.  
Grazie*

Mail riepilogo documenti condivisi





**La tua opinione è importante!**

Per inviarci la tua opinione sul servizio clicca su  
[Sondaggio soddisfazione utente](#)

  
[www.apricaspa.it](http://www.apricaspa.it)

Questionario di soddisfazione

# NOVITA' – APPUNTAMENTO IN VIDEOCHIAMATA

## Materiali di Comunicazione

- **Pannello** presso lo sportello utenze di Lamarmora con indicazioni per la prenotazione e elenco delle attività che si possono svolgere con la videochiamata
- **News + progetto** per lancio della novità tramite il sito di Aprica
- Predisposizione di **post** per veicolare la comunicazione sulla videochiamata tramite i canali social di Aprica
- Notifica **push dall'App** Puliamo

**Con lo Sportello Digitale,  
siamo ancora più vicini a te**

Ora per le tue pratiche puoi prenotare  
un appuntamento in videochiamata,  
dove vuoi e senza recarti allo sportello.

Per prenotare  
una videochiamata  
inquadra il QR Code

