

LE MUNICIPALIZZATE

Basta code ora la bolletta si gestisce online



Con il tablet si accede ai servizi

Niente più code, ora si fa tutto con un clic. La rivoluzione digitale continua e anche Mm apre un nuovo sportello online per la gestione del servizio idrico integrato. I clienti potranno registrarsi sul portale e svolgere diverse operazioni, dall'autolettura alla richiesta di verifiche tecniche. Ma anche le normali pratiche commerciali, dall'allaccio alla voltura. Conversione digitale anche per altre aziende di servizio e per il Comune.

CLAUDIA ZANELLA A PAGINA IV

I PORTALI



COMUNE
Con il "Fascicolo digitale del cittadino e dell'impresa", si potranno pagare le tasse e le multe e chiedere certificati direttamente dal sito del Comune

Sono ancora molti i clienti che pagano le bollette agli sportelli delle aziende (nella foto il salone A2a). Alcune società permettono di pagare con un'app o con carta di credito



MM
Con il nuovo portale digitale i clienti e gli amministratori di condominio potranno gestire i propri abbonamenti e avere informazioni



A2A
Sullo sportello online si possono sottoscrivere contratti, fare l'autolettura del contatore e consultare le bollette e pagarle con la carta di credito



FASTWEB
Sul sito si può scoprire se la fibra passa per la propria via di Milano e risolvere i problemi chattando con un operatore o chiedere assistenza via Twitter



La proprietà intellettuale è riconducibile alla fonte specificata in testa alla pagina. Il ritaglio stampa è da intendersi per uso privato

La città

La tendenza. L'ultima società a fare la conversione digitale è Mm. I clienti A2a online cresciuti del 20%

Basta code agli sportelli contratti e bollette adesso si gestiscono dal sito o con un'app

Diversi i servizi per i clienti e i cittadini dalle regole per la raccolta differenziata ai lampioni mal funzionanti

CLAUDIA ZANELLA

UNA volta si prendeva il numero e si faceva la fila per lo sportello. Oggi basta accedere a un'app dal proprio smartphone. Sono sempre di più i servizi a portata di clic che aiutano i cittadini a risparmiare tempo. L'ultimo, presentato ieri da Mm, è lo sportello digitale del servizio idrico integrato. I clienti e gli amministratori di condominio potranno registrarsi nel portale sul sito dell'azienda e da lì potranno svolgere diverse operazioni, come l'autolettura e la richiesta di verifiche tecniche sul funzionamento del contatore. Ma anche le normali pratiche commerciali, dall'allaccio alla voltura, dalla gestione delle informazioni alle variazioni di contratto. Per l'assessore alla Mobilità, Marco Granelli, questo «è un passo avanti che ci aiuta a dare un servizio di qualità a cittadini e imprese». Perché «l'innovazione è fondamentale soprattutto quando parliamo di un servizio che tocca tutti. Inoltre è un intervento che incide direttamente sul costo della gestione condominiale».

Nella stessa direzione va, infatti, il Comune, che si è posto l'obiettivo di digitalizzare la maggior parte dei servizi. Lo farà da una parte con il "Fascicolo digitale del cittadino e dell'impresa" — progetto sponsorizzato da Roberta Cocco, assessora alla Trasformazione digitale — do-

ve ogni cittadino potrà controllare sul suo profilo, direttamente sul sito del Comune, una cartella virtuale dove potrà gestire tutte le sue scadenze a lungo termine, dal pagamento delle tasse e delle multe alla richiesta di certificati online e pass per la sosta auto. Dall'altra ci sono le app e i servizi via sms per i servizi occasionali o più urgenti: dal pagamento del parcheggio sulle strisce blu al consultare gli orari degli autobus o segnalare una panchina rot-



I BOLLETTINI

ta. Qui si inseriscono i servizi di messaggistica per pagare il ticket di area C. Stesso sistema utilizzato da Atm da un paio d'anni, che permette di pagare i biglietti inviando un sms.

Tra le app salvatempo c'è anche quella di Poste italiane. Con un clic si può pagare un bollettino o staccare virtualmente un numerino da casa. Così ci si reca allo sportello direttamente all'orario indicato, senza

fare la fila per lo sportello. Per saltare le code c'è anche l'app Qurami, su cui si può prenotare il proprio turno in coda e che avverte quando bisogna prenotarsi negli uffici. Da ottobre si avvale dell'applicazione anche A2a. La società ha deciso di puntare sul digitale anche per quanto riguarda altri servizi al cittadino, come quelli forniti da Amsa. Per la raccolta differenziata i milanesi sono aiutati dall'app Puliamo. Con po-

chi clic si può sapere se è giorno di lavaggio strade o avere informazioni su come dividere i rifiuti o anche prenotare il servizio per il ritiro di quelli ingombranti. Ma anche avvisare se i cestini sono pieni. Tra le app di segnalazione anche Illuminiamo, con cui i cittadini possono fare presente se ci sono malfunzionamenti alla rete di illuminazione pubblica.

Per quanto riguarda la gestione di gas e luce, anche A2a si è dotata di uno sportello online. Una possibilità che sembra piacere ai clienti: nel 2016 - fa sapere A2a - c'è stato un aumento del 20 per cento degli utenti che hanno scelto di utilizzarlo al posto degli sportelli tradizionali. Sul portale si possono sottoscrivere contratti, dare i dati relativi all'autolettura del contatore o consultare le bollette. Ma anche pagarle con la carta di credito. Intanto l'innovazione va avanti: stanno sostituendo i vecchi contatori del gas con quelli elettronici. Questo permetterà all'azienda di leggere direttamente i dati da remoto, senza obbligare i cittadini a comunicarli sul portale o agli operatori. Ma tutte queste operazioni per risparmiare tempo con le bollette, ancora non sono disponibili su smartphone.

Un mondo non nuovo per gli operatori telefonici. Da tempo, si può scoprire se la strada dove si abita è raggiunta dalla fibra. Ma anche la gestione delle proprie offerte o la risoluzione dei problemi, per chi non avesse tempo di aspettare i lunghi passaggi della voce registrata, diventa a portata di clic. Con Fastweb si può chiedere assistenza anche via Twitter o chattare con un operatore.

LA SCHEDE

SERVIZI

Lo sportello online di Mm consentirà di comunicare l'autolettura, consultare lo storico dei consumi e chiedere verifiche tecniche

VEDOVELLE

Sul portale gli utenti potranno consultare una mappa con tutte le fontanelle di Milano e avere altre informazioni sull'[acqua pubblica](#)

LIVE CHAT

Il nuovo portale permetterà anche di scriversi con operatori disponibili da lunedì a venerdì dalle 8,15 alle 16,15 e sabato mattina