

Il Comune di Milano sceglie i video personalizzati per la riscossione della TARI

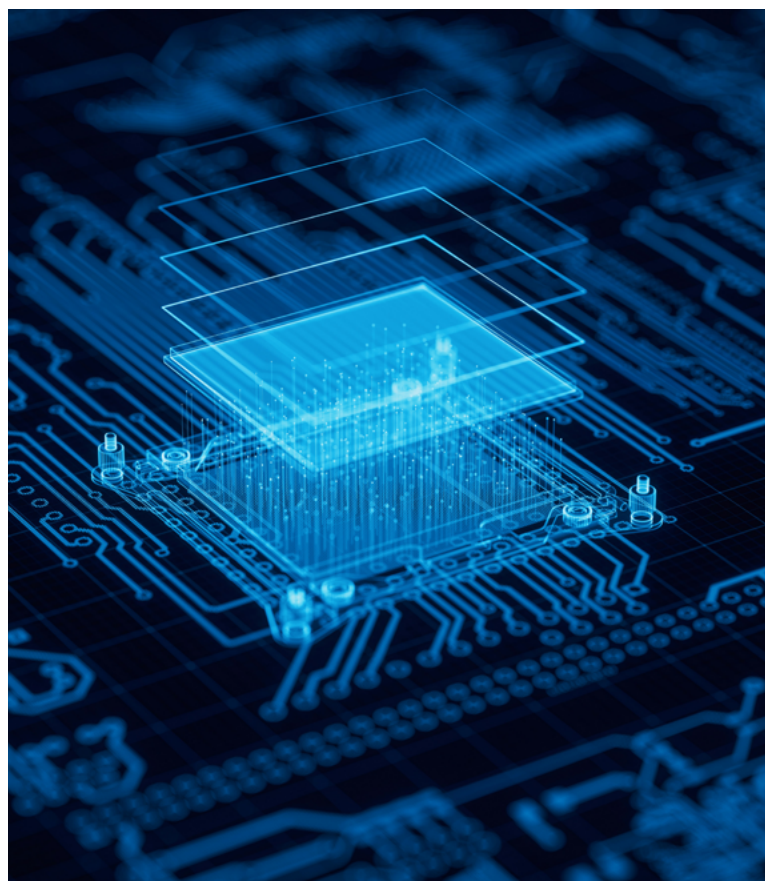
Il Comune di Milano

Capoluogo della regione Lombardia, con i suoi 1.378.689 abitanti, è una delle aree metropolitane più popolate d'Europa.

In un Comune così popoloso, alcune attività amministrative, come la riscossione dei tributi, possono non risultare sempre semplici. Tra i tributi comunali troviamo la **TARI**, abbreviazione di **Tassa sui Rifiuti**, che copre le spese di gestione dei rifiuti urbani, come la raccolta, il trasporto, il recupero e lo smaltimento, sull'intero territorio comunale. Il tributo è dovuto da chiunque nel territorio comunale possieda o detenga locali o aree scoperte ed è istituito per la copertura integrale dei costi di investimento e di esercizio relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati.

Nel 2018, solo allo scadere della prima rata della TARI (Luglio), il Comune di Milano ha incassato circa 58.102.536 euro da 183.804 utenti. Complessivamente, l'Amministrazione ha incassato 300 milioni di euro a fronte del pagamento del tributo da parte di 733.490 contribuenti, che sono serviti a coprire per intero e senza ricavi per il Comune il costo del servizio di raccolta e smaltimento rifiuti.

Nonostante Milano sia già una città virtuosa per quanto riguarda la **gestione dei rifiuti** - il capoluogo lombardo infatti si contende con Vienna la palma della metropoli con la percentuale più elevata di raccolta differenziata a livello mondiale - il Comune ha deciso di digitalizzare anche il processo di riscossione della TARI, per renderlo più snello, facilitare il pagamento ed avvicinarsi ai propri cittadini.



Come avviene il processo di riscossione della tari a Milano?

Il Comune invia ai contribuenti **inviti di pagamento** che specificano per ogni utenza le somme dovute. L'ammontare complessivo dovuto può essere suddiviso in più rate, con un minimo di due, che vengono determinate annualmente.

L'avviso contiene un Codice Avviso di Pagamento (IUV), un codice a barre, un Codice QR e un codice interbancario (circuito CBILL) da utilizzare a seconda del metodo di pagamento scelto. I metodi di pagamento possono essere: online, direttamente sul sito del Comune, tramite il QR Code, in home banking - cercando Circuito CBILL oppure PagoPA - con addebito sul conto corrente, dai tabaccai o al Bancomat.

Con l'avviso di pagamento il contribuente riceve un QR CODE, ovvero un codice a lettura digitale che permette di aprire un **video interattivo personalizzato** per:

- **Accedere alla bolletta digitale;**
- **Visualizzare i dati degli immobili che figurano nel calcolo dell'imposta;**
- **Aggiornare la situazione degli immobili;**
- **Effettuare il pagamento della Tari.**

Perchè i video personalizzati?

Il comune di Milano ha scelto di digitalizzare una comunicazione obbligatoria con i propri cittadini, attraverso uno strumento altamente innovativo, soprattutto nell'ambito della riscossione delle imposte comunali: i **video personalizzati** Doxee Pvideo®.

Questa soluzione è stata adottata per:

- **Ridurre la possibilità di inadempimento** coccolando il cittadino con una comunicazione più amichevole e più vicina a lui;
- Migliorare la collezione e facilitare la riscossione del tributo tramite un **processo più snello**, soprattutto per il cittadino che può comodamente pagare il tributo, ricevere più informazioni o cambiare i suoi dati direttamente nel video;
- **Ridurre le file allo sportello** permettendo ai cittadini di pagare on-line e quindi migliorando la loro experience con la Pubblica Amministrazione;
- **Avvicinarsi al cittadino** con un servizio pratico, innovativo e coinvolgente che lo faccia sentire importante e parte integrante della comunità.



Le feature del video

Il video personalizzato si struttura in tre sezioni:

Il rendiconto TARI

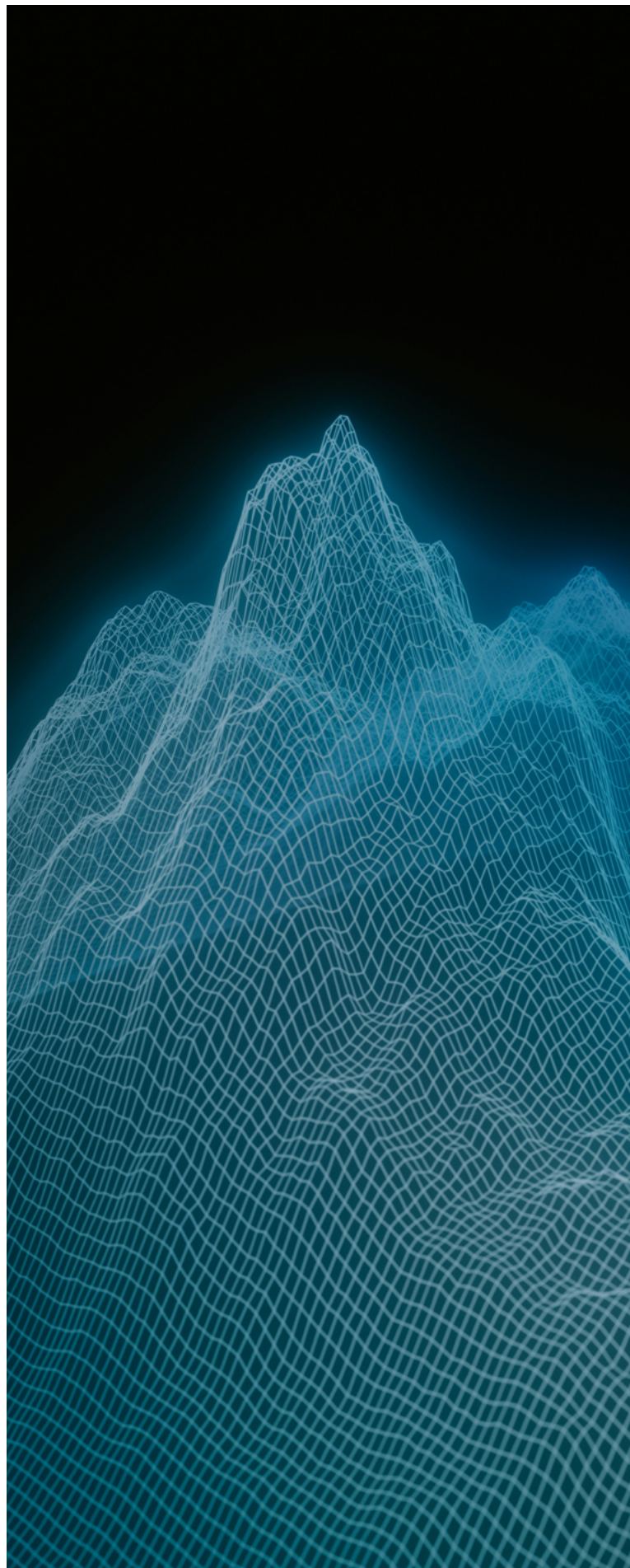
In questa sezione appaiono i dati personali ed unici per ogni cittadino, che vede nel video l'importo da pagare, la scadenza e la possibile rateazione.

Sezione informativa

Subito dopo i dati personali, vengono spiegati le modalità con le quali viene calcolata la TARI e su quali immobili è necessario pagarla. L'informazione precisa e completa è un punto forte del video personalizzato. In questo modo, infatti, il cittadino riesce ad avere una visione chiara e precisa del calcolo dell'imposta in primis, ma anche a capire meglio il motivo per il quale deve pagarla ed il beneficio che ne scaturisce, ovvero la gestione efficiente della raccolta e dello smaltimento dei rifiuti.

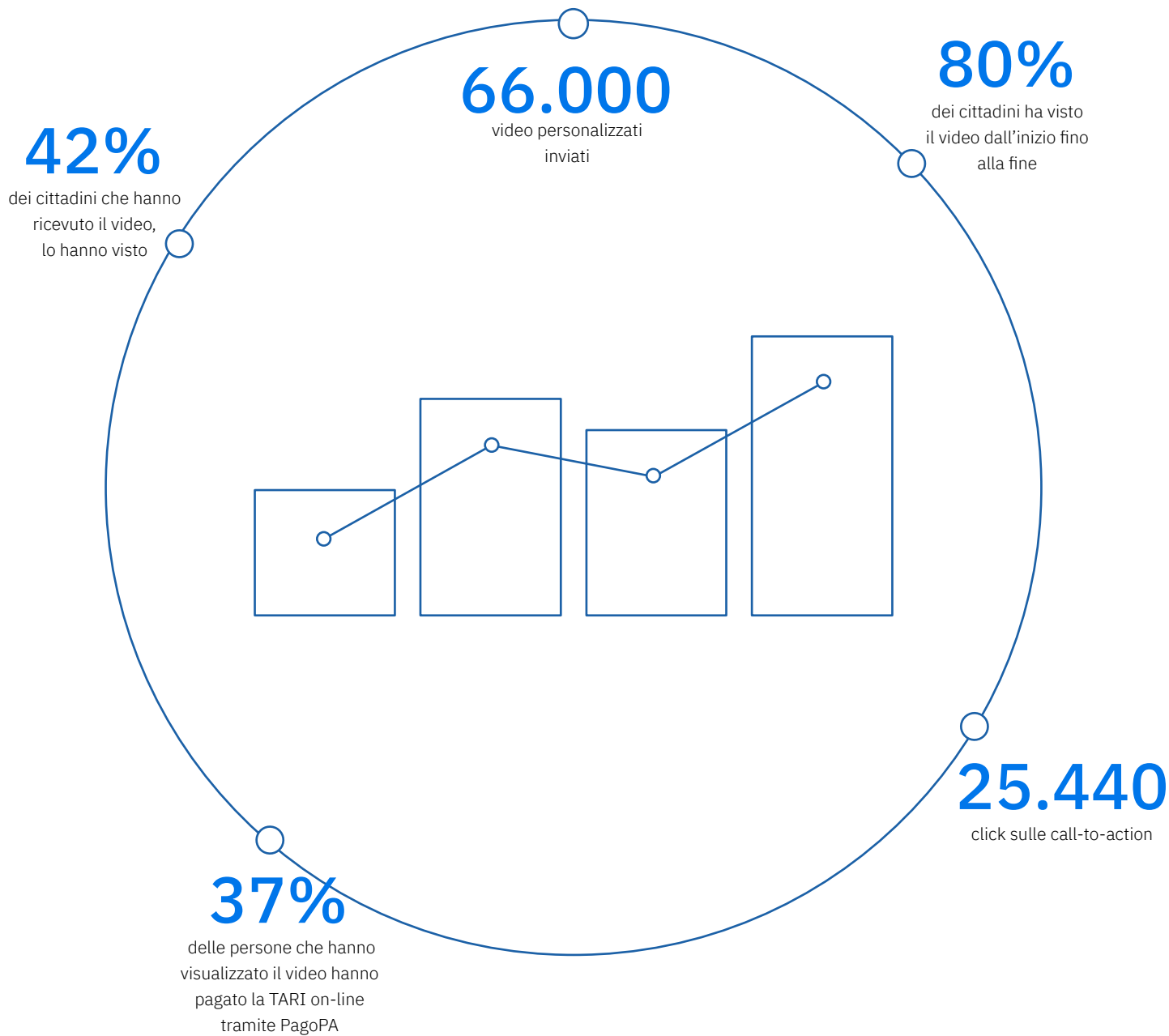
Call-to-action

Alla fine del video, le call-to-action invitano ed aiutano il cittadino a compiere azioni direttamente nel video e comodamente da casa. Senza doversi recare in Comune, infatti, il cittadino può aggiornare i propri dati qualora non fossero corretti, ricevere ulteriori informazioni, chiamare il numero verde e pagare direttamente on-line. L'interattività e la facilità nel poter effettuare determinate azioni, invogliano il cittadino, ad esempio, a pagare direttamente on-line senza intasare gli sportelli ed evitando ritardi nei pagamenti.



Risultati

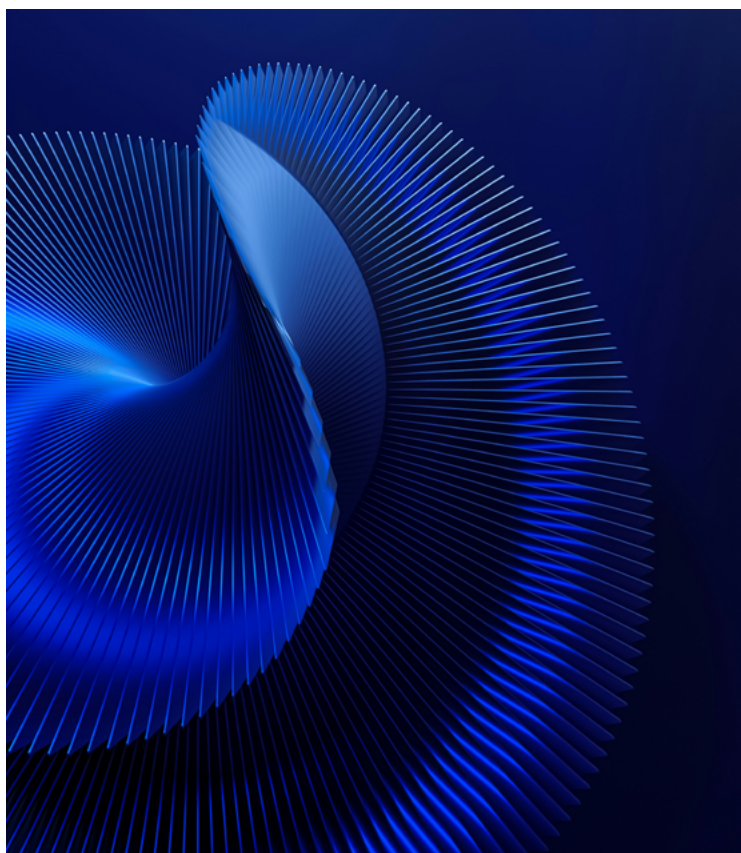
Un processo virtuoso, messo in atto dal Comune di Milano in collaborazione con Doxee, da sempre impegnata nel fornire alla Pubblica Amministrazione soluzioni innovative che coniughino l'adempimento normativo con la capacità di interagire con i cittadini in modo efficace e di instaurare con loro relazioni solide.



Oltre che snellire il processo e facilitare il pagamento ai contribuenti, gli analytics inclusi nei video personalizzati hanno fatto sì che il Comune sia stato in grado di monitorare le azioni dei cittadini per ottimizzare l'efficacia del contenuto e fornire in futuro servizi ad-hoc e che interessano davvero. Le funzioni di personalizzazione abbinate al video fanno di Doxee Pvideo® uno strumento digitale in grado di ingaggiare al meglio il cittadino e facilitare ed invogliare la sua interazione con il proprio Comune.

Mettiti in contatto con il leader della Customer Experience in cloud

In Doxee, rivoluzioniamo l'esperienza del cliente con tecnologie innovative che aiutano le imprese a comunicare e ad interagire con i propri clienti in maniera più efficace, creando relazioni solide che portano ad una duratura crescita aziendale. I nostri prodotti cloud dedicati al CCM, alla Digital Customer Experience e al Doxee Platform offrono ai nostri clienti e partner un insieme completo ed integrato di applicazioni, in grado di supportare in modo completo il loro customer journey.



AUSTRIA | Doxee AT GmbH, Leonard-Bernstein-Strasse 10, 1220 Vienna

ITALIA | Doxee S.p.A., Viale Virgilio 48/B, 41123 Modena (MO)

GERMANY | Doxee DE GmbH, Kronstadter Strasse 4, 81677 Munich