

(I lavori iniziano alle ore 14.11 con l'esame delle interrogazioni a risposta immediata, ai sensi dell'articolo 100 del Regolamento interno del Consiglio regionale)

OMISSIS

Interrogazione a risposta immediata n. 1782 presentata da Mighetti, inerente a "Ritardi risposte Numero Verde Unico della Regione Piemonte 800.333.444"

PRESIDENTE

Esaminiamo l'interrogazione a risposta immediata n. 1782 presentata dal Consigliere Mighetti.

Risponderà l'Assessora De Santis.

La parola al Consigliere Mighetti per l'illustrazione.

MIGHETTI Paolo

Grazie, Presidente.

Nei giorni scorsi, circa due o tre settimane fa, abbiamo ricevuto segnalazioni presso i nostri Uffici di ritardi nella risposta al Numero Verde Unico della Regione Piemonte. Stiamo parlando non tanto della parte sanitaria, che sostanzialmente ha tempi di risposta molto più rapidi, ma della parte "altra", che raggruppa tutte le diverse tematiche del Numero Verde.

Nel caso in questione, abbiamo provato a verificare se questi ritardi corrispondessero a realtà e se effettivamente il ritardo nella risposta fosse cosa vera.

Attraverso una videotestimonianza, che abbiamo pubblicato sul nostro sito, una prima chiamata ha richiesto 38 minuti di attesa, seguita da successivi tentativi arrivati anche ai 50 minuti, senza ottenere risposta.

Effettivamente, questi tempi di attesa rendono vana ogni possibilità per l'utente di ottenere un contatto con la Regione, anche perché la maggior parte delle persone non raggiunge questi tempi di attesa, ma rinuncia molto prima alla telefonata.

Chiaramente, il *call center* è un elemento di snellimento delle procedure, perché le persone che arrivano a comunicare con la Regione attraverso una telefonata, non intasano gli sportelli e i terminali di comunicazione della Pubblica Amministrazione con i cittadini.

Pertanto, chiediamo come la Regione intenda provvedere per risolvere questa problematica.

PRESIDENTE

Grazie, Consigliere Mighetti.

La parola all'Assessora De Santis per la risposta.

DE SANTIS Giuseppina, *Assessore ai rapporti con società a partecipazione regionale*

Grazie, Presidente e, grazie, Consigliere.

Dopo una verifica con gli Uffici, mi ritorna, come prima informazione, che i tempi di attesa al numero verde regionale sono, in realtà, strettamente correlati a campagne informative e comunicative che la Regione rivolge a cittadini e imprese o comunque, tra virgolette, a emergenze, con picchi massimi e minimi di accesso.

Queste evenienze sono stagionali. Ad esempio, gli assegni di studio, le tessere trasporti per i diversamente abili, la campagna vaccinazioni, le tasse automobilistiche, sono tutte situazioni che determinano un incremento significativo dei picchi delle chiamate in arrivo.

In particolare, questo è maggiormente vero per la tassa automobilistica, cui si riferisce la maggior parte delle chiamate.

Il servizio di *contact center* ha ricevuto nell'anno corrente circa 185 mila chiamate che, nel 74 per cento dei casi, hanno ricevuto risposta, alcune anche in tempi ragionevolmente brevi. La media di chiamate mensili è intorno alle 15.000, ma in alcuni mesi, per le cose dette prima, si registrano dei picchi importanti, come nel mese di marzo e settembre, dove si è arrivati a 28.000 chiamate o, come nei primi giorni di ottobre, dove sono arrivate circa 18.000 chiamate.

I tempi di attesa e il numero di chiamate abbandonate vengono peraltro monitorati giornalmente e si cerca anche di intervenire, aggiungendo ulteriori operatori laddove si registrino particolari criticità, allo scopo di rendere il servizio maggiormente rispondente alle sue finalità istituzionali.

Il costo annuale riconosciuto dalla Regione a CSI per il 2017 è pari a 627 mila euro. In ogni caso, verificheremo che questo servizio funzioni effettivamente, com'è giusto che i cittadini e le imprese si aspettino.

PRESIDENTE

Grazie, Assessora De Santis.

OMISSIS

*(Alle ore 15.11 la Presidente dichiara esaurita
la trattazione delle interrogazioni a risposta immediata)*

(La seduta ha inizio alle ore 15.15)