



22183/2574/19/x

**INTERROGAZIONE A RISPOSTA IMMEDIATA** n° 2574  
ai sensi dell'articolo 100 del Regolamento interno  
(Non più di una per Consigliere/a - Non più di tre per Gruppo)

**OGGETTO: IL SERVIZIO UNICO ED INTEGRATO PER LA GESTIONE DELLE  
PRENOTAZIONI SANITARIE PEGGIORA DI GIORNO IN GIORNO, COSA FA LA  
REGIONE?**

*Premesso che* da SCR Piemonte Spa è stata indetta la gara europea 63/2015, con base d'asta di 17 milioni e 643 mila euro, per un appalto di durata quinquennale, per l'affidamento della realizzazione di un sistema omogeneo di gestione delle agende e delle prenotazioni sanitarie a livello sovraziendale è stata affidata a Diamante Srl - Società Consortile, Engineering Ingegneria Informatica S.p.A.;

*premesse inoltre che* la procedura di appalto prevedeva l'erogazione del servizio di call-center (infrastruttura tecnologica e risorse umane), della gestione del sistema unico di prenotazione (CUP Unico), di un sistema di "recall" automatico integrato con il CUP unico e di disdetta automatica e di un servizio di prenotazione on-line al cittadino;

*avvenuto che* la gara in prima istanza è stata aggiudicata da RTI, Consorzio Lavorabile, Santer Reply Spa, ma in data 8 aprile, su ricorso al Tribunale Amministrativo, è stata revocata l'assegnazione e disposta a favore del Diamante srl;

*avvenuto che* nei scorsi mesi la società Diamante srl era stata al centro della cronaca per il ritardo dei pagamenti ai suoi dipendenti e che tutt'oggi gli stipendi dei lavoratori risulterebbero non essere stati pagati, tanto che i sindacati hanno convocato uno sciopero per il prossimo 28 febbraio;

*considerato che* da quanto si apprenderebbe dalle fonti stampa la società Diamante srl sarebbe fallita;

*considerato che* al punto 7.3 della convenzione siglata si specifica che: "l'operatore umano dovrà rispondere, su base giornaliera, al 90% (o miglioria offerta in gara) delle chiamate, rispetto a quelle in ingresso, con almeno l'80% delle chiamate risposte entro 60 secondi (o miglioria offerta in gara) dal momento in cui l'utente entra effettivamente in coda, dopo il messaggio di benvenuto e di scelta delle opzioni" e per quanto riguarda il sistema di recall, ovvero tramite chiamata telefonica o sms interattivo, si "dovrà garantire il contatto di almeno il 90% delle prenotazioni oggetto di recall su base settimanale"

*considerato inoltre che* qualora non vengano rispettati i tempi e le condizioni previsti nel contratto di affidamento del servizio possono essere applicate all'azienda delle penali che, qualora superino



**CONSIGLIO  
REGIONALE  
DEL PIEMONTE**

Gruppo consiliare

Movimento Nazionale per la Sovranità

cumulativamente il 10% dell'importo contrattuale, possono essere anche motivo di risoluzione contrattuale;

*sottolineato inoltre che* all'articolo 12 della convenzione sottoscritta "Risoluzione del contratto e clausola risolutiva espressa" si evidenzia che in caso di "ingiustificata sospensione delle prestazioni" o di "mancato rispetto degli obblighi retributivi, previdenziali ed assistenziali stabiliti dai vigenti contratti collettivi" Scr Piemonte Spa può procedere alla risoluzione unilaterale del contratto;

*evidenziato che* da più voci arriva la richiesta di un miglioramento del servizio di servizio unico ed integrato per la gestione delle prenotazioni sanitarie piemontesi, che sembrerebbe peggiorare di giorno in giorno, sia per la qualità del servizio offerto che per la durata eccessiva dei tempi di risposta che non sembrerebbero rispettare il capitolato di gara;

*ricordato che* tra i partecipanti a suddetta gara vi era anche un'associazione temporanea di imprese costituita da CSP s.p.a e GPI SpA, che aveva ricevuto un buon punteggio sotto il profilo tecnico, su cui però ha pesato il costo economico dell'offerta proposta, determinato dall'utilizzo di personale specializzato proveniente dal consorzio CIC srl, di cui CSP ha il controllo azionario;

*il sottoscritto consigliere*

### **INTERROGA**

L'assessore competente per sapere se, conosciuto l'impegno della Regione Piemonte per il pagamento degli stipendi dei lavoratori di Diamante Srl, qualora siano state applicate le penali previste da convenzione, vi sia la volontà di rescindere il contratto dell'affidamento al servizio unico ed integrato per la gestione delle prenotazioni sanitarie oggi stipulato con Diamante Srl - Società Consortile, Engineering Ingegneria Informatica S.p.A ipotizzando di affidare la gestione del servizio all'unico soggetto disponibile tra quanti avevano presentato le offerte.

***Firmato in originale***

**FIRMATO IN ORIGINALE**

*(documento trattato in conformità al provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali n. 243 del 15 maggio 2014)*



**Data:** Lun 25/02/2019 13:58  
**Mittente:** Gian Luca VIGNALE  
**A:** dir.segreteriagen@cert.cr.piemonte.it  
**Intestato:** QT Consiglio regionale  
**Allegato:** modello\_interrispostaimmediata\_pag\_2.pdf(*dimensione 43 KB*)  
QT Diamante.doc(*dimensione 42 KB*)

Gent.mi, in allegato mia interrogazione per il Consiglio regionale di domani . Ringraziando anticipatamente, porgo cordiali saluti

Gian Luca Vignale  
-----