

*Al Presidente del
Consiglio regionale
del Piemonte*

INTERROGAZIONE A RISPOSTA IMMEDIATA n. 895

ai sensi dell'articolo 100 del Regolamento interno

OGGETTO: *Malfunzionamento prolungato dei sistemi di prenotazione CUP (portale web e App "Salute Piemonte") e tutele per i cittadini in merito alle sanzioni per mancata disdetta.*

Il Consiglio regionale,

Premesso che:

- il sistema di Centro Unico di Prenotazione (CUP) della Regione Piemonte rappresenta lo strumento fondamentale per l'accesso dei cittadini alle prenotazioni di visite specialistiche, prestazioni ed esami diagnostici;
- tale servizio è fruibile attraverso molteplici canali: sportelli fisici, farmacie, call center telefonico, portale web dedicato e l'App "Salute Piemonte";
- negli ultimi giorni di gennaio 2026 si è verificato un prolungato e diffuso "down" dei sistemi informatici regionali che ha reso inaccessibili per diversi giorni consecutivi sia il portale web che l'App.

Evidenziato che:

- il blocco del sistema non ha soltanto impedito nuove prenotazioni, ma ha totalmente negato agli utenti la possibilità di consultare i promemoria delle visite già fissate e, fatto ancor più grave, di procedere alla disdetta di prestazioni a cui non potevano presenziare;
- parallelamente, il canale telefonico è risultato pressoché inutilizzabile a causa del sovraccarico, con voci automatiche che interrompevano le chiamate invitando a riprovare in altri momenti, rendendo di fatto impossibile la comunicazione per via telefonica.

Considerato che:

- ai sensi della DGR n. 14-10073 del 28/07/2003, richiamata formalmente ad esempio ASL "Città di Torino", l'utente ha l'obbligo di comunicare l'impossibilità di effettuare la prestazione con almeno 2 giorni lavorativi di preavviso. La mancata disdetta comporta per legge il pagamento dell'intero costo della prestazione, indipendentemente dalle esenzioni per reddito o patologia.

La stessa ASL specifica che il servizio di recall non è garantito per chi prenota tramite Portale o APP "Salute Piemonte", lasciando l'utente come unico responsabile della gestione del proprio appuntamento attraverso strumenti digitali che, nel periodo in oggetto, sono risultati fuori uso.

Sottolineato che:

- le linee guida regionali prevedono esplicitamente che il cittadino non subisca alcun addebito qualora la mancata presentazione (e la mancata disdetta nei termini) sia dovuta a causa di forza maggiore, opportunamente documentata;
- il blocco tecnico dei server regionali e l'inefficienza del call center rappresentano inequivocabilmente una causa di forza maggiore esterna alla volontà del cittadino.

INTERROGA

La Giunta Regionale

Per sapere se intenda formalizzare che il disservizio informatico occorso nei giorni scorsi sia riconosciuto come causa di forza maggiore, esonerando automaticamente da ogni sanzione i cittadini che non hanno potuto disdire le prenotazioni nel periodo di "tilt" dei sistemi e che, di conseguenza, non si sono presentati per effettuare visite e/o esami.

Sarah Disabato
Consigliera Regionale
Movimento 5 Stelle