

**PRESIDENZA DEL
CONSIGLIERE SEGRETARIO CAROSSO**

Interrogazione a risposta immediata n. 895 presentata da Disabato, inerente a "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"

PRESIDENTE

Esaminiamo l'interrogazione a risposta immediata n. 895.
La parola alla Consigliera Disabato per l'illustrazione.

DISABATO Sarah

Grazie, Presidente.

Nelle ultime settimane di gennaio si è verificato un malfunzionamento prolungato dei sistemi di prenotazione del CUP, perlomeno sul portale web e app "Salute Piemonte", che ha reso inaccessibili per diversi giorni consecutivi sia il portale che l'app, quindi problemi di prenotazione per i cittadini.

Il blocco del sistema ha totalmente negato agli utenti di procedere alla disdetta delle prenotazioni a cui non potevano presenziare, quindi non si poteva né prenotare né disdire una prestazione. Ovviamente il canale telefonico è risultato pressoché inutilizzabile a causa del sovraccarico dovuto alle telefonate per ricevere informazioni e quindi non è stato possibile disdire nemmeno tramite il sistema telefonico.

L'utente, secondo una DGR dell'ASL Città di Torino, ha l'obbligo di comunicare l'impossibilità di effettuare la prestazione con almeno due giorni lavorativi di preavviso e la mancata disdetta comporta per legge il pagamento dell'intero costo della prestazione. Il servizio di recall – tra l'altro è anche previsto quello – non è garantito per chi prenota tramite il portale o l'app salute Piemonte, quindi in generale non è stato possibile accedere in nessun modo ai servizi di prenotazione.

Poiché vogliamo togliere ogni dubbio ai cittadini che ci stanno scrivendo e contattando perché hanno paura di ricevere l'addebito dell'intero costo della prestazione per via del fatto che non sono riusciti a disdire delle prenotazioni, chiediamo alla Regione che cosa intende fare e se effettivamente quelle prestazioni che non sono state disdette per tempo verranno scalate a causa del malfunzionamento, riconosciuto comunque dalla Regione Piemonte.

Vogliamo sapere se nessun costo verrà effettivamente addebitato a carico dell'utente.

PRESIDENTE

La parola all'Assessore Tronzano per la risposta.

TRONZANO Andrea, *Assessore regionale*

Grazie, Presidente, e grazie alla Consigliera Disabato.

Leggo quanto l'Assessore Riboldi mi scrive.

La prima segnalazione di criticità da parte dell'utenza è stata registrata in data 15 gennaio. Le soluzioni tecniche adottate per compensare il sovraccarico infrastrutturale sono state messe in campo progressivamente. Tale situazione non ha determinato un blocco totale del sistema. Si rammenta che sono in atto sforzi anche economici importanti per superare le criticità evidenziatesi e che l'avvio del nuovo CUP farà scomparire definitivamente.

Per completezza si precisa ancora che per agevolare la predetta transizione dal vecchio al nuovo CUP è stato previsto l'utilizzo dell'infrastruttura attuale per il periodo 1° agosto 2025 fino al 31 dicembre 2026 e che la situazione del CUP è comunque notevolmente migliorata con il potenziamento dovuto a ulteriori quattro server, che sono divenuti cinque proprio in questi giorni.

A ogni buon conto, eventuali segnalazioni degli utenti che, per via del sovraccarico infrastrutturale lamentino la mancata registrazione delle tempestive disdette o l'impossibilità di effettuarle con conseguente indebita applicazione di sanzioni in loro confronto, saranno tenute in massima considerazione, ai fini dell'esonero e del relativo storno, fermo che della relativa istruttoria dovranno farsi carico le aziende presso le quali le prestazioni avrebbero dovuto essere erogate.