

**PRESIDENZA DEL  
CONSIGLIERE SEGRETARIO CAROSSO**

\*\*\*\*\*

**Interrogazione a risposta immediata n. 917 presentata da Marro, inerente a *"Hai provato a spegnere e riaccendere?". Le soluzioni tragicomiche delle risposte automatiche del CUP Regionale"***

**PRESIDENTE**

Proseguiamo i lavori esaminando l'interrogazione a risposta immediata n. 917.  
La parola alla Consigliera Marro per l'illustrazione.

**MARRO Giulia**

Grazie, Presidente.

Torno ancora sulla questione del CUP regionale, perché, come abbiamo detto, ci sono molte cose che non funzionano.

Vi segnalo un caso che mi è stato riportato. Sono stata contattata da questa persona, perché è emblematico, non soltanto sulla gestione attuale del CUP, ma anche quello che avverrà dopo, nel 2027, che sarà a gestione, soprattutto, dell'Intelligenza Artificiale, quindi vogliamo capire come l'intelligenza artificiale, effettivamente, in questi casi a volte non funziona.

Vi riporto questo caso.

Una signora con 100% di invalidità ha provato a ricevere il promemoria che si manda di solito in modo automatico sul telefono per una visita.

*(Brusio in aula)*

**MARRO Giulia**

Scusate, non riesco a...

*(Scampanellio del Presidente)*

**MARRO Giulia**

Grazie.

Di solito, il promemoria della visita arriva sul telefono e questo serve per presentarsi alle visite e far vedere che si ha un appuntamento; senza questo promemoria si hanno delle difficoltà all'accettazione.

Questa signora l'ha segnalato, dicendo, dato che sono diverse settimane, se non mesi, che non riesco a riceverlo, qual è la soluzione, che soluzione mi date?

L'Intelligenza Artificiale ha risposto a questa signora dicendo può chiamare il numero verde oppure recarsi allo sportello.

Il numero verde, è già stato detto tantissime volte, lo sappiamo tutti e chi ha cercato di

prenotare una visita in queste settimane dice che il sistema è "in palla", richiamate più tardi, quindi il numero verde non funziona.

Recarsi allo sportello per una persona con 100% di invalidità è impossibile, quindi lei ha ancora risposto ed è stata inoltrata la mail all'Assessore, che però non le ha risposto.

*(Commenti dell'Assessore Riboldi)*

**MARRO Giulia**

Ho qui la mail che dice...  
Assessore...

*(Commenti dell'Assessore Riboldi)*

**PRESIDENTE**

Assessore, facciamo terminare la Consigliera e poi potrà rispondere.

**MARRO Giulia**

Grazie.

Questo è un esempio, perché il malfunzionamento può essere a volte discriminatorio e non inclusivo, come in questo caso, e quindi chiediamo quali tipi di soluzioni potranno essere messe in atto per evitare questo tipo di risposte.

**PRESIDENTE**

Grazie, Consigliera.  
La parola all'Assessore Riboldi per la sua risposta.

**RIBOLDI Federico**, *Assessore regionale*

Grazie, Presidente.

Ringrazio molto, perché era dei tempi del Consiglio di Circoscrizione, era l'anno 2004, che non veniva rimproverata la risposta a una mail.

In questo caso, con quattro milioni e 200 mila cittadini, è più difficile rispondere in tempi tempestivi.

Peraltro, le mail le vedo quasi tutte e questa non mi pare da averla letta, ma magari sapete com'è la rete, è finita in spam anche senza l'Intelligenza Artificiale.

Mi creda, collega Marro, avrà la fortuna sicuramente nei prossimi mandati di sedere nei banchi della Giunta, con quattro milioni e 200 mila cittadini, dire che non è stata data risposta

a una mail indirizzata all'Assessore è un po' kafkiano, però – ripeto – mi ha riportato ai miei 18 anni, quando, giovane Consigliere di Circoscrizione, utilizzavo la mail per le prime volte.

*(Commenti della Consigliera Marro)*

**RIBOLDI Federico**, *Assessore regionale*

Ribadisco quanto detto prima riguardo al CUP; il CUP è uno strumento oggettivamente vetusto, questi *bot* di risposta automatica, mi creda, anche in questo caso hanno davvero poco a che fare con l'Intelligenza Artificiale; c'erano già allora e sono piuttosto detestati dagli utenti. Chiunque di noi abbia provato a rivolgersi a un servizio d'assistenza delle linee telefoniche o di un apparecchio che è stato acquistato e trova il *bot* che ti dà la risposta non è pienamente soddisfatto e questo è uno di quei casi.

Ci dispiace molto per la signora.

Come detto, ci siamo messi in moto immediatamente nel costruire un nuovo CUP, che è stato affidato all'Azienda e che non avrà più questi problemi.

Per quanto riguarda la risposta alle mail, ci doteremo di un'intelligenza artificiale in grado di filtrarle in maniera più puntuale, in modo che le risposte non rimangano più inevase.