



*Gruppo Consiliare  
Fratelli d'Italia  
Il Presidente*

Al Presidente del Consiglio regionale del Lazio  
Marco Vincenzi  
Sede

## INTERROGAZIONE

(a risposta scritta)

OGGETTO: call center emergenza Covid

PREMESSO che il numero verde della Regione Lazio per l'urgenza Covid era stato annunciato dall'Assessore alla Sanità Alessio D'Amato a partire dal 27 febbraio u.s.;

CHE fin da subito si sono manifestate problematiche per prendere la linea, il centralino telefonico, attivo 24 ore su 24, in realtà risulta sempre occupato;

CHE tante sono stati i cittadini che hanno provato a contattare il numero ma rari i successi di riuscire a parlare con un centralinista;

VISTO CHE oltre ai classici problemi legati alle lunghe attese per prendere la linea e alla stabilità della telefonata, a fare infuriare molti utenti è l'impossibilità da parte degli operatori anche solo di poter verificare lo stato di avanzamento delle proprie prenotazioni;

ATTESO che su tutti i social sono scoppiate polemiche riguardo al disservizio del numero verde;

CHE probabilmente a causa dei server intasati o per altri problemi tecnici non si riesce a soddisfare gli utenti che passano anche 1 ora in attesa per poi sentire cadere la linea;

CHE anche il numero 06 99500 come dimostrato da foto e mail mandate sui social non risulta soddisfacente per l'utenza che passa ore prima di poter prendere la linea;

VISTO che tutta la pubblicità fatta da questa Giunta sull'attivazione dei numeri verdi si è dimostrata carente e spesso inefficace per i cittadini che continuano a lamentarsi del disservizio;

CHE tutti questi servizi, rivelatesi dei flop nella gestione, vengono pagati con i soldi dei contribuenti attraverso le tasse versate;

CHE forse basterebbe aumentare il numero dei centralinisti e monitorare il funzionamento dei call center;

TUTTO QUANTO SOPRA PREMESSO E CONSIDERATO

Il sottoscritto consigliere

INTERROGA

Il Presidente della Regione Lazio on. Nicola Zingaretti e l'Assessore competente per conoscere quali provvedimenti urgenti si intendano adottare per risolvere le problematiche legate ad una criticità dei sistemi informativi ed a una carenza di personale presso i call center.

Fabrizio Ghera  
