CITTA' DI TORINO

INTERPELLANZA

OGGETTO: QUALCHE DOMANDA SUL NUMERO VERDE GTT

PREMESSO CHE

il numero verde GTT 800/019152 può essere utilizzato solo da chi chiama da rete fissa, senza alcun addebito. Chi chiama da rete mobile, deve comporre il numero 011/0672000: il costo della chiamata dipende dalla tariffa sottoscritta con il proprio operatore telefonico;

il servizio del Contact Center è attivo 24 ore su 24 (con operatori dal lunedì al sabato dalle 6,30 alle 19,30 e con risposta automatica nelle restanti fasce orarie e la domenica)

CONSIDERATO CHE

per presentare reclami è necessario scaricare un modulo pdf, informazioni e segnalazioni e in alternativa compilare un form sul sito GTT;

INTERPELLA

Il Sindaco e l'Assessore competente per sapere:

quante sono in media in un giorno le chiamate ricevute dal numero verde e quante in un anno;

quali sono i tempi di risposta all'utenza;

quanti sono gli addetti messi a disposizione del numero verde e quanti per turno;

qual è l'iter che seguono le segnalazioni, reclami, informazioni (chi se ne occupa, come vengono smistate) e quali sono i tempi di risposta all'utenza, esiste un regolamento che ne preveda i tempi?

qual è il numero totale delle segnalazioni, quante sono state le risposte, quali sono le tempistiche e quante sono rimaste inevase;

visto che l'unico modo per inviare un reclamo/segnalazione/informazione scritta è tramite il pdf o il

form, non è possibile pensare di attivare una mail?

quali sono le società che gestiscono il servizio ed eventuali consulenze

Torino, 23/02/2023

IL CONSIGLIERE
Firmato digitalmente da Giuseppe Ianno'