CITTA' DI TORINO

INTERPELLANZA

OGGETTO: SE TELEFONANDO AL CALL CENTER GTT PER LA ZTL,RISPONDESSE QUALCUNO..

PREMESSO CHE

Per richiedere informazioni in merito ai permessi di circolazione per la ZTL è attivo il numero della GTT 011.011.29035 da lunedì al giovedì dalle 14 alle 16; in alternativa si possono richiedere informazioni tramite mail agli indirizzi :
ztlpermessi@comune.torino.it o contrassegnih@comune.torino.it (nel caso di contrassegni per i disabili)

CONSIDERATO CHE

Abbiamo ricevuto numerose segnalazioni di cittadini che contattano il call center ma non riescono a parlare con un operatore e facendo il numero indicato risponde una voce registrata che con tono autorevole avverte: “Tutti gli operatori sono occupati, si prega di richiamare più tardi”;

Per sicurezza abbiamo testato anche noi come gruppo consigliare il sistema: per 10 giorni non è stato possibile parlare con un operatore, sempre con il medesimo messaggio di cui sopra.

Anche scrivendo alle mail indicate non si riescono a ricevere risposte in tempi brevi

INTERPELLA

Il Sindaco e l’Assessore competente per sapere se:

- quante sono in media le chiamate ricevute ogni giorno e quante in un anno;
- quante mail si ricevono mediamente ogni giorno e quali sono i tempi di risposta ;
- quanti sono gli operatori che gestiscono il servizio;
- se ritengono adeguato il servizio e se non ritengono di apporre dei miglioramenti, per esempio estendendo l’orario per l’assistenza telefonica, inserendo nuovi operatori per rispondere alle telefonate e alle mail, introducendo un servizio di chat o un software chatbot;

Torino, 09/06/2023

IL CONSIGLIERE
Firmato digitalmente da Pierlucio Firrao