



CONSIGLIO DELLA PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO
Partito Democratico del Trentino

Egregio Signor
Claudio Soini
Presidente del Consiglio provinciale

Interrogazione a risposta scritta n. 1559

Oggetto: Disservizi e ritardi nei sistemi digitali (CUP/TreC+ e “bonus terzo figlio”) – governance, manutenzione, livelli di servizio (SLA) e responsabilità nella transizione anche riferita ad interventi PNRR

Premesso che

Dalla stampa locale emerge, da un lato, il permanere di criticità nel sistema di prenotazione delle prestazioni sanitarie (TreC+/CUP), con segnalazioni di agende non visibili o bloccate e difficoltà di accesso, cui l'Azienda sanitaria ha replicato richiamando un processo di miglioramento e una fase di assestamento collegata all'introduzione di nuovi programmi gestionali e codifiche.

Dall'altro lato, si apprende lo slittamento dell'avvio del cosiddetto “bonus terzo figlio”, inizialmente previsto dal 1° gennaio e rinviato a giugno, per effetto di un servizio informatico non ancora pronto, con interfaccia digitale non in grado di gestire la documentazione necessaria.

Nel dibattito pubblico è stato inoltre richiamato che la contemporaneità di più interventi di manutenzione straordinaria dei sistemi informatici provinciali, anche finanziati con risorse PNRR, può generare rallentamenti, ma richiede un monitoraggio costante.

Considerato che

Nei sistemi informativi critici e complessi – come quelli che sostengono servizi sanitari e misure di welfare – la resilienza non dipende solo dalla realizzazione di nuovi moduli o interfacce, ma soprattutto dalle attività quotidiane, spesso invisibili, che evitano i blocchi: manutenzione preventiva e correttiva, gestione della sicurezza (patching, hardening, vulnerability management), monitoraggio continuo e organizzazione del presidio operativo (reperibilità, pronto intervento, escalation).

Tale esigenza risulta ancora più rilevante in una fase in cui, anche grazie a investimenti connessi al PNRR e a progetti di innovazione digitale, si attivano contemporaneamente interventi di evoluzione, migrazione e integrazione di piattaforme, talvolta innestate su sistemi preesistenti e stratificati. In questo contesto, la corretta programmazione dei rilasci e la gestione del rischio (test, collaudi, piani di continuità operativa e ripristino) diventano parte essenziale della qualità del servizio.

In assenza di un dimensionamento adeguato di queste componenti – in termini di team dedicati, formazione continua, strumenti e livelli di servizio contrattualizzati (SLA) – l'incidente non è solo più probabile, ma diventa anche più oneroso e difficile da ripristinare, con impatti immediati su utenti e operatori e un effetto cumulativo di perdita di fiducia nel servizio pubblico.

Per tali ragioni appare necessario chiarire, nell'assetto complessivo che coinvolge ASUIT, strutture provinciali competenti, Trentino Digitale ed eventuali soggetti affidatari esterni, quali siano le responsabilità operative, le modalità di governo della transizione, i livelli di servizio previsti e i meccanismi di controllo e rendicontazione (anche rispetto a milestone e obiettivi PNRR), al fine di garantire continuità, sicurezza e affidabilità dei servizi digitali rivolti alla cittadinanza.

Inoltre, nell'implementazione di aggiornamenti, nuovi applicativi o nuove integrazioni ("concatenamenti") su sistemi informativi complessi, la qualità del servizio dipende in modo decisivo dal rispetto di un iter tecnico-organizzativo rigoroso: sviluppo e verifica iniziale in ambiente controllato con dataset limitati; successiva validazione in ambiente di test che replichi il più possibile l'operatività reale (incluso un clone dell'ambiente di produzione e una mole di dati coerente con quella effettivamente gestita), al fine di individuare errori, incoerenze di flusso e anomalie negli input/output, riscrivere le sequenze operative e completare i necessari test di integrazione prima del rilascio della nuova versione in esercizio.

In tale percorso risultano fondamentali anche la formazione degli utenti interni e degli operatori che utilizzano quotidianamente il sistema (per comprendere correttamente logiche e gestione degli input in relazione alle procedure di lavoro), la presenza di un help desk con presa in carico tempestiva e tracciata dei problemi, e un lavoro sinergico tra presidio tecnico, governance e comunicazione esterna verso la cittadinanza. In questa prospettiva, qualora una funzionalità o un'interfaccia non siano ancora pronte o stabilizzate, appare preferibile – in termini di correttezza amministrativa e tutela dell'utenza – prevedere modalità di accesso controllato o differito e una comunicazione trasparente di eventuali ritardi tecnici, evitando di esporre cittadini e operatori a piattaforme non pienamente operative o non ancora rilasciate in modo conforme agli standard di servizio.

Rileva inoltre l'esigenza di chiarire le modalità con cui vengono gestite la comunicazione e l'autorizzazione al rilascio delle integrazioni e degli aggiornamenti: anche a fronte di esiti positivi in laboratorio, l'immissione in esercizio in presenza di dataset estesi e sollecitazioni reali può evidenziare disfunzioni non emerse in fase di prova. In tali casi risulta determinante che vi sia una catena decisionale chiara e condivisa tra responsabili tecnici e responsabili dei servizi, sia per l'autorizzazione del rilascio, sia – in caso di malfunzionamenti – per assumere tempestivamente decisioni di limitazione o sospensione del servizio e per darne pronta comunicazione all'utenza.

Tutto ciò premesso si interroga la Giunta provinciale per sapere

1. **Governance e responsabilità.** Qual è l'assetto di governance (ruoli e responsabilità) per i sistemi e le piattaforme che presiedono:
 - le prenotazioni sanitarie (CUP/TreC+ e relativi moduli/integrazioni);
 - la gestione delle domande e l'erogazione del "bonus terzo figlio", specificando le responsabilità rispettivamente in capo a Provincia autonoma di Trento, ASUIT, Trentino Digitale e ad eventuali fornitori esterni.
2. **Stato della transizione e cambi applicativi.** Quali interventi di evoluzione/migrazione/integrazione sono stati effettuati negli ultimi 12 mesi (e quali sono programmati) sui sistemi sopra richiamati, e con quali motivazioni (es. nuove interfacce, nuovi gestionali, codifiche, adeguamenti normativi, interoperabilità, ecc.).
3. **Raccolta requisiti e coinvolgimento del personale operativo.** Se, nella progettazione e nell'introduzione di nuovi strumenti, programmi, aggiornamenti e integrazioni sui sistemi in oggetto, sia stata prevista una fase strutturata di raccolta dei fabbisogni del personale operativo e utilizzatore dei sistemi, attraverso quali modalità, con quali esiti e con quale restituzione ai servizi.
4. **Formazione e accompagnamento al cambiamento.** Quale piano di formazione iniziale e continua sia stato predisposto, se sia stato previsto affiancamento nelle fasi di avvio e quali indicatori siano utilizzati per verificarne l'efficacia.
5. **Livelli di servizio (SLA) e controllo.** Quali SLA sono previsti nei contratti/affidamenti in essere (disponibilità, tempi di risposta, tempi di presa in carico e ripristino incidenti, prestazioni), e quali strumenti di monitoraggio e rendicontazione periodica sono utilizzati dalla Provincia/ASUIT per verificare il rispetto degli SLA (inclusa l'eventuale applicazione di penali/azioni correttive).
6. **Manutenzione preventiva e sicurezza.** Quale piano di manutenzione preventiva e di gestione della sicurezza è adottato (patching, vulnerability management,

hardening, monitoraggio), con quale frequenza e con quali risorse (interne/esterne), e se siano previste attività di audit o verifica indipendente.

7. **Incident management e ripristino.** Se per gli episodi di disservizi segnalati siano disponibili registro incidenti, analisi delle cause (RCA/post-mortem) e azioni correttive/preventive, e se la Giunta intenda rendere pubblici indicatori aggregati a garanzia di trasparenza.
8. **Collaudi e “go/no-go”.** Quali procedure di test e collaudo (incluse prove di carico e regression test) sono previste prima del rilascio in esercizio di nuove funzionalità, e chi assume formalmente la decisione di “go-live” e la responsabilità del relativo rischio.
9. **Bonus terzo figlio: ritardo e responsabilità di delivery.** Quali sono le cause specifiche del rinvio a giugno, quali componenti risultano non completate (in particolare sulla gestione documentale), quali step restano da ultimare e quali misure adottate per garantire l’avvio effettivo nei tempi dichiarati.
10. **PNRR: milestone, rischi e impatti sui servizi essenziali.** Quali progetti/interventi PNRR incidono sui sistemi, quali milestone risultano raggiunte e quali critiche, e quali misure di mitigazione siano previste per evitare disservizi ricorrenti.
11. **Autorizzazione ai rilasci e gestione dello “stop service”.** Quali sono procedure e soggetti competenti per autorizzare i rilasci, monitorare l’esito post-rilascio, e decidere eventuale sospensione temporanea del servizio con comunicazione immediata e trasparente all’utenza, indicando criteri/soglie e tempi massimi di comunicazione.

Michela Calzà

Alessio Manica

Documento firmato digitalmente: se trasmesso in forma cartacea costituisce copia dell'originale, predisposto e conservato presso questa amministrazione in conformità alle linee guida AGID (artt. 3 bis e 71 d.lgs. 82/2005).

20 febbraio 2026