

SENATO DELLA REPUBBLICA

————— XIV LEGISLATURA —————

N. 3347

DISEGNO DI LEGGE

**d’iniziativa dei senatori VALLONE, ZANCAN, BISCARDINI,
VERALDI, COVIELLO, D’AMBROSIO, PETERLINI, DONATI,
MICHELINI, LIGUORI e GUBERT**

COMUNICATO ALLA PRESIDENZA IL 17 MARZO 2005

—————

Norme in materia di servizi di informazione agli utenti
di servizi pubblici

—————

ONOREVOLI SENATORI. - Negli ultimi tempi si è fatta sempre più forte l'esigenza di fornire ai cittadini nuovi livelli di servizio volti ad eliminare ogni forma di complessità nell'interazione con le aziende, pubbliche e private, impegnate nell'erogazione di servizi di pubblica utilità.

La gestione ottimale del contatto con gli utenti comincia ad essere considerata da molte aziende che erogano servizi di pubblica utilità un obiettivo importante ed imprescindibile del loro operato. In questa prospettiva molte aziende si sono adoperate per l'attivazione di linee telefoniche, i cosiddetti numeri verdi, attraverso cui consentire ai cittadini-utenti l'accesso alle informazioni e ai servizi connessi al servizio principale. Nonostante le buone intenzioni, sono ancora molte le barriere che si frappongono tra aziende erogatrici di servizi di pubblica utilità e cittadini-utenti. In particolare, sempre più spesso si registrano tempi assai lunghi per entrare in contatto con gli operatori addetti al numero verde; non sempre le chiamate sono gratuite e non sempre l'utente è informato del costo della chiamata, e ciò in palese violazione del principio di trasparenza; inoltre, non sempre il servizio copre l'intero arco della giornata.

Gli utenti legittimamente si aspettano, non solo l'efficienza del servizio pubblico principale, ma anche la funzionalità del servizio di informazione all'utenza in termini di rilevanza e tempestività delle informazioni fornite, accessibilità alle informazioni lungo tutto l'arco della giornata, nonché gratuità del servizio di informazioni.

Il presente disegno di legge, al fine di rendere effettivo il diritto degli utenti dei servizi pubblici alla piena informazione, stabilisce, all'articolo 1, l'obbligo per i soggetti erogatori di servizi pubblici di attivare una o più

linee di comunicazione telefonica per lo svolgimento del servizio di informazione agli utenti, prevedendo che tale servizio costituisca un contenuto obbligatorio dell'atto di concessione o di affidamento del servizio pubblico, nonché delle carte dei servizi eventualmente adottate dai soggetti erogatori.

L'articolo 2 esplicita i principi cui devono ispirarsi i soggetti erogatori di servizi pubblici nel fornire il servizio di informazione agli utenti, ossia efficienza, efficacia, chiarezza, eguaglianza, esaustività, accessibilità, e continuità. Inoltre, al fine di garantire la qualità del servizio vengono individuate alcune informazioni minime che devono essere comunicate agli utenti. In particolare, il servizio di informazione deve fornire informazioni relative alle condizioni di effettiva accessibilità del servizio pubblico erogato agli utenti nei casi di limitazione o interruzione straordinaria dello stesso, o alle modalità di accesso al servizio pubblico da parte di soggetti svantaggiati.

Infine, l'articolo 3 prevede che la violazione delle disposizioni previste dalla presente legge costituisca un inadempimento degli obblighi del rapporto concessorio o contrattuale, valutabile in sede di rinnovo del medesimo.

Concludendo, si sottolinea che l'attivazione e l'efficiente gestione di servizi di informazione agli utenti tramite numeri verdi, da parte di tutte le aziende erogatrici di servizi pubblici, costituisce per le stesse uno strumento estremamente utile al fine di incrementare il livello di qualità del servizio pubblico principale in quanto consente all'azienda di disporre di tutti quegli elementi necessari per poter analizzare, progettare, gestire tutte le operazioni necessarie per rispondere alle aspettative degli utenti.

DISEGNO DI LEGGE

Art. 1.

(Servizio di informazione agli utenti attraverso linee di comunicazione telefoniche)

1. Al fine di rendere effettivo il diritto degli utenti dei servizi pubblici alla piena informazione circa le modalità e le procedure di prestazione dei servizi medesimi, in coerenza con la direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* n. 43 del 22 febbraio 1994, i soggetti erogatori di servizi pubblici sono tenuti ad attivare una o più linee di comunicazione telefonica per lo svolgimento del servizio di informazione agli utenti.

2. La prestazione del servizio di informazione di cui al comma 1 costituisce contenuto obbligatorio dell'atto di concessione o affidamento del servizio pubblico, nonché delle carte dei servizi adottate ai sensi dell'articolo 11 del decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286.

Art. 2.

(Modalità di esercizio del servizio di informazione agli utenti)

1. Nell'esercizio del servizio di informazione di cui all'articolo 1, i soggetti erogatori di servizi pubblici si ispirano ai principi di efficienza, efficacia, chiarezza, eguaglianza, esaustività, accessibilità e continuità.

2. Il servizio di informazione è fornito in modo gratuito, con continuità e per un tempo non inferiore a dodici ore al giorno e le informazioni sono fornite all'utente da un operatore con la massima celerità.

3. La gratuità del servizio, di cui al comma 2, è espressa con messaggio vocale alla risposta.

4. L'azienda garantisce un'adeguata formazione professionale dell'operatore del servizio di informazione agli utenti.

5. Il servizio di cui al comma 2 deve fornire, tra l'altro, le seguenti informazioni:

a) condizioni di effettiva accessibilità del servizio pubblico erogato agli utenti nei casi di limitazione o interruzione straordinaria dello stesso;

b) modalità di accesso al servizio pubblico da parte di soggetti svantaggiati;

c) tariffe e canoni agevolati per particolari categorie di utenti.

Art. 3.

(Sanzioni)

1. La violazione delle disposizioni previste dalla presente legge costituisce inadempimento degli obblighi del rapporto concessorio o contrattuale, valutabile in sede di rinnovo del medesimo.