



DISEGNO DI LEGGE

d'iniziativa del senatore CICOLANI

COMUNICATO ALLA PRESIDENZA IL 12 MAGGIO 2008^(*)

Obbligo di sportello all'utenza per i concessionari di servizi pubblici

^(*) *Testo non rivisto dal presentatore.*

ONOREVOLI SENATORI. - Lo scopo di questa legge è essenzialmente quello di semplificare e migliorare sensibilmente la qualità di vita dei cittadini, che, troppo spesso, per usufruire dei servizi di pubblica utilità si ritrovano ad esser vittime di lungaggini burocratiche dovute principalmente alla scarsa se non inesistente presenza sul territorio degli uffici preposti a tali servizi.

Si pensa soprattutto ai cittadini di Provincia, agli anziani, a coloro che non dispongono di mezzi di trasporto che gli consentano di raggiungere agevolmente l'ufficio più vicino, che comunque, per quanto vicino possa trovarsi, il più delle volte è ubicato a diversi chilometri di distanza dalla propria abitazione.

È pur vero che a tali servizi si può accedere altresì in via telematica o telefonica ed oggi molti hanno la possibilità di collegarsi ad Internet da casa propria e pressoché tutti dispongono di un apparecchio telefonico, ma in primo luogo occorre considerare che non tutti hanno la possibilità o la capacità

di utilizzare abilmente tali mezzi, in secondo luogo il ricorso ad Internet o al telefono non facilita affatto l'accesso ai pubblici servizi, anzi, di sovente lo complica.

L'articolo 1 del presente disegno di legge pone l'obbligo, a carico dei gestori dei servizi di pubblica utilità, di istituire uno sportello dedicato all'utenza che dovrà articolarsi in postazioni fisse sul territorio presenziate da addetti delle aziende erogatrici dei servizi. Numero ed ubicazione degli sportelli saranno determinati dalla quantità dei cittadini serviti e dalla tipologia del servizio offerto e comunque, in ogni provincia, dovrà essere previsto almeno uno sportello.

Si garantisce, in questo modo, una reale tracciabilità fisica del servizio pubblico ed un'assistenza costante agli utenti che potranno così avere un contatto diretto con delle persone fisiche anziché con lo schermo di un computer o con una voce registrata al telefono; la qualità dei servizi registrerà un netto miglioramento i cui beneficiari saranno i cittadini - utenti.

DISEGNO DI LEGGE

Art. 1.

*(Istituzione dello Sportello utente
dei servizi pubblici)*

1. Ferme restando le disposizioni vigenti in materia di trasparenza dell'attività, di informative, di qualità dei servizi e di rapporti col pubblico, i gestori dei servizi di pubblica utilità, a qualsiasi titolo affidatari o erogatori dei servizi stessi, sono tenuti ad istituire, con adeguata presenza capillare sul territorio, uno sportello dedicato all'utenza, in grado di fronteggiare qualsiasi tipo di esigenza informativa, commerciale ed operativa di quest'ultima.

2. Lo sportello di cui al comma 1, oltre ad agire in via telematica e telefonica, deve articolarsi anche in postazioni fisse sul territorio, adeguatamente presenziate da addetti delle aziende erogatrici dei servizi ed aperte al pubblico in orari compatibili con le diverse esigenze dell'utenza.

3. Entro 180 giorni dall'entrata in vigore della presente legge le convenzioni che regolano le prestazioni delle società concessionarie debbono essere adeguate ai commi 1 e 2 del presente articolo, prevedendo il numero e l'ubicazione degli sportelli in funzione della quantità di cittadini serviti e della tipologia del servizio. In ogni caso in ogni provincia deve essere previsto almeno uno sportello.

4. Il Ministero dello sviluppo economico vigila sull'attuazione delle presenti disposizioni e monitora costantemente la rispondenza delle misure adottate alle effettive esigenze dell'utenza, informando su base almeno trimestrale le associazioni dei consumatori maggiormente rappresentative per i settori di pertinenza.

Art. 2.

(Servizi pubblici locali)

1. Le Regioni emanano le necessarie disposizioni affinché venga istituito lo sportello utente di cui all'articolo 1 anche a livello locale, in relazione ai servizi pubblici erogati nell'ambito del territorio di propria competenza, con le medesime garanzie di attuazione ed efficacia delle misure adottate ai sensi della presente legge.

Art. 3.

(Disposizioni finanziarie e tariffarie)

1. Dall'attuazione della presente legge non possono derivare nuovi o maggiori oneri per la finanza pubblica.

2. Fatte salve le competenze in materia di regolazione economica e tariffaria dei servizi di pubblica utilità, i maggiori costi eventualmente sostenuti dalle aziende erogatrici e dai soggetti comunque gestori dei servizi stessi non possono costituire base per aumenti tariffari a carico dell'utenza.