



DISEGNO DI LEGGE

d'iniziativa del senatore DE POLI

COMUNICATO ALLA PRESIDENZA IL 10 APRILE 2013

Norme in materia di servizi di informazione in favore degli utenti
dei servizi pubblici

ONOREVOLI SENATORI. - Negli ultimi anni si è fatta sempre più forte l'esigenza di fornire al cittadino-utente nuovi livelli di servizio volti a modernizzare l'interazione con le aziende pubbliche e private impegnate nell'erogazione di servizi di pubblica utilità (trasporti, energia, telecomunicazioni, sanità e altri).

La gestione ottimale del contatto con gli utenti già da tempo è considerata da molte aziende erogatrici di servizi di pubblica utilità un obiettivo imprescindibile della loro attività. In questa prospettiva, molte aziende si sono già attrezzate da tempo per l'attivazione di linee telefoniche, di numeri verdi e di linee di comunicazione telefonica («*contact center*») attraverso i quali garantire ai cittadini l'accesso alle informazioni e ai servizi connessi al servizio principale.

Ciononostante, permangono ancora alcune barriere tra aziende erogatrici di servizi di pubblica utilità e utenti. In particolare, spesso si registrano lunghi tempi di attesa, e non sempre le chiamate sono gratuite, ovvero il servizio non copre l'arco della giornata o l'intero territorio nazionale. Gli utenti legittimamente si aspettano non solo l'efficienza del servizio pubblico principale, ma anche la funzionalità dell'informazione all'utente in termini di accessibilità almeno dodici ore al giorno, e di gratuità.

Allo scopo di rendere effettivo il diritto degli utenti alla piena informazione, la presente proposta di legge stabilisce, all'articolo 1, l'obbligo per i soggetti erogatori di servizi pubblici di attivare una o più linee di comunicazione telefonica entro l'anno in corso alla data di entrata in vigore della

legge 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 indica i principi cui devono ispirarsi i soggetti erogatori di servizi pubblici nel fornire il servizio di informazione agli utenti; ossia: gratuità, efficienza, chiarezza, eguaglianza, accessibilità e continuità. Inoltre, il servizio di informazione deve fornire notizie relative alle modalità di accesso al servizio pubblico da parte di soggetti disabili.

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

L'attivazione e l'efficiente gestione di servizi di informazione agli utenti tramite numeri verdi da parte delle aziende erogatrici di servizi pubblici costituiscono per le stesse strumenti estremamente utili al fine di incrementare il livello di qualità del servizio pubblico principale, in quanto consentono all'azienda di disporre di tutti quegli elementi necessari per analizzare, progettare e gestire le operazioni necessarie per rispondere alle aspettative degli utenti. Inoltre, giova ricordare che l'attivazione di apposite linee di comunicazione telefonica può rappresentare, nell'attuale fase recessiva, una misura anticiclica nella misura in cui riesce ad incrementare le assunzioni di giovani.

DISEGNO DI LEGGE

Art. 1.

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

1. Al fine di rendere effettivo il diritto degli utenti dei servizi pubblici alla piena informazione sulle modalità e sulle procedure di prestazione dei servizi medesimi, in conformità alla direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri 27 gennaio 1994, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* n. 43 del 22 febbraio 1994, i soggetti erogatori di servizi pubblici sono tenuti ad attivare, entro l'anno in corso alla data di entrata in vigore della presente legge, 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 del presente articolo costituisce contenuto obbligatorio dell'atto di concessione o di affidamento del servizio pubblico, nonché delle carte dei servizi adottate ai sensi dell'articolo 11 del decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286 e successive modificazioni.

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 gratuità, efficienza, chiarezza, eguaglianza, accessibilità e continuità.

2. Il servizio di informazione è fornito in modo gratuito, con continuità e con copertura su tutto il territorio nazionale dalle ore 8 alle ore 20.

3. La gratuità del servizio, prevista ai sensi del comma 2, è comunicata tramite un apposito messaggio vocale all'atto della risposta telefonica da parte del medesimo servizio.

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

5. Il servizio di informazione deve garantire concrete modalità di accesso da parte dei soggetti disabili.

Art. 3.

(Sanzioni)

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